

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PT. ASURANSI SINARMAS PEKANBARU PADA PERBAIKAN AKIBAT KECELAKAAN KENDARAAN RODA EMPAT DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH

SKRIPSI



Oleh :

**ARIANTO
NIM. 11525104685**

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU-PEKANBARU
1441 H/2019 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
PT. ASURANSI SINARMAS PEKANBARU PADA PERBAIKAN
AKIBAT KECELAKAAN KENDARAAN RODA EMPAT
DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI

*Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Syariah
(SE)*



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

**ARIANTO
NIM. 11525104685**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU-PEKANBARU
1441 H/2019 M**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

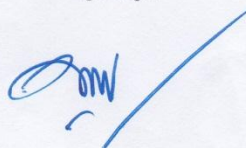
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul TINGKAT KEPUASAN NASABAH DALAM PELAYANAN PT. ASURANSI SINARMAS PEKANBARU TERHADAP PERBAIKAN AKIBAT KECELAKAAN KENDARAAN RODA EMPAT DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH, yang ditulis oleh:

NAMA : ARIANTO
NIM : 11525104685
PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Oktober 2019
Pembimbing Skripsi



Dr. H. MAGFIRAH, MA
NIP: 197410252003121002

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PT. ASURANSI SINARMAS PEKANBARU PADA PERBAIKAN AKIBAT KECELAKAAN KENDARAAN RODA EMPAT DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH*, yang ditulis oleh :

Nama : **ARIANTO**
NIM : 11525104685
Program studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :
Hari / Tanggal : Senin, 25 November 2019
Waktu : 08.00 Wib
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah Dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 12 Desember 2019 M
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Nurnasrina, SE, M.Si

Sekretaris
Dra. Nurlaili, M.Si

Penguji I
Zuraidah, M.Ag

Penguji II
Dr. H. Muh. Said HM, MA., MM

Mengetahui :
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Arianto, (2019): *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru Pada Perbaikan Akibat Kecelakaan Kendaraan Roda Empat Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah*

Penelitian ini di latarbelakangi oleh adanya kepentingan-kepentingan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat banyak, khususnya masyarakat Pekanbaru. Kepentingan ini menjadi kekhawatiran masyarakat dalam menjaga harta bendanya, dengan adanya asuransi kekhawatiran masyarakat sedikit berkurang, asuransi menjamin resiko yang mungkin terjadi dan tidak diinginkan, asuransi memberikan pelayanan yang bertujuan untuk mencapai kepuasan bagi nasabahnya dan selalu memberikan yang terbaik dalam hal penjagaan dan penanggungan resiko yang akan datang.

Masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah Bagaimana Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru Pada Perbaikan Akibat Kecelakaan Kendaraan Roda Empat, dan Bagaimana Tinjauan Ekonomi Syariah Tentang Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru Pada Perbaikan Akibat Kecelakaan Kendaraan Roda Empat.

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru Pada Perbaikan Akibat Kecelakaan Kendaraan Roda Empat dan kemudian untuk mengetahui Tinjauan Ekonomi Syariah Tentang Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru Pada Perbaikan Akibat Kecelakaan Kendaraan Roda Empat.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan di PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru. Jalan Soekarno Hatta No.172 Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dan nasabah Asuransi Sinarmas Pekanbaru yang berjumlah 207 orang. Sedangkan sampelnya sebanyak 66 orang dengan teknik *Accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam

Hasil penelitian ini bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan asuransi Sinarmas Pekanbaru pada perbaikan akibat kecelakaan kendaraan roda empat berada ditingkat puas hasil ini didapatkan dari data penelitian yang menunjukkan angka sebanyak 35 ataupun 54% nasabah yang mengatakan puas dikarenakan nasabah merasakan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginannya.

Tinjauan ekonomi syariah Pelaksanaan yang dilakukan oleh karyawan dalam pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan nasabah secara umum sudah sesuai dengan ekonomi syariah karena sebagian besar nasabah sudah merasa puas dengan pelayanannya. Namun dari segi operasionalnya Asuransi Sinarmas Pekanbaru belum sesuai dengan ekonomi syariah karena masih memakai system konvensional. Ketidaksesuaian ini seperti yang telah dijelaskan sebelumnya pada penelitian.

- ii

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah sebagai syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan judul “Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru Terhadap Perbaikan Akibat Kecelakaan Kendaraan Roda Empat Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah” Shalawat dan salam senantiasa penulis ucapkan untuk Murabbi sejati Nabi Muhammad SAW yang telah sukses menyebarkan dakwah yang belandaskan Al-Qur'an dan As-Sunnah. Semoga kita tetap istiqomah kepada keduanya. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menerima masukan, saran dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada orang-orang yang telah berjasa dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. Yang teristimewa Orang Tua tercinta, Ayahanda Kordik dan Ibunda Napsiah, Kemudian Kakak Cica Karlina, Abang Rambang Sugianto Dan Aris Abadi, terimakasih atas segala pengorbanan, dukungan, kasih sayang dan doa yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
2. Bapak, Prof. Dr. Kh. Akhmad Mujahidin, S.Ag.,M.Ag selaku Rektor UIN SUSKA RIAU beserta jajarannya.
3. Bapak , Dr.Drs. H. Hajar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau beserta bapak Dr. Drs. H. Heri Sunandar, MCL. selaku Wakil Dekan I, Dr.Wahidin, S.Ag, selaku Wakil Dekan II. Bapak Dr. H. Magfirah, MA selaku Wakil Dekan III.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bapak Bambang Hermanto, MA selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah, dan Bapak Syamsurizal, SE.M.Si.Ak.CA, selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah.

5. Bapak Dr, H. Magfirah, MA selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, memperbaiki dan menyempurnakan materi dan sistematika penulisan.

6. Ibu Zuraidah, M.Ag selaku pembimbing Akademik yang memberikan nasehat dalam masa perkuliahan.

7. Para Dosen dan seluruh Staf Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

8. Bapak/ Ibu karyawan perpustakaan Universitas dan Fakultas Syariah yang telah membantu dalam peminjaman buku.

9. Bapak pimpinan dan staff PT Asuransi Sinarmas Pekanbaru yang telah membantu penulis dalam melengkapi data skripsi.

Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terima kasih.

Semoga Allah SWT membalas dengan balasan yang berlipat ganda, amiin.

Wabillahiitauq Walhidayah Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, November 2019
Penulis

ARIANTO

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	13
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	13
E. Metode Penelitian	14
F. Sistematika Penulisan	18
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Berdirinya Perusahaan Asuransi Sinarmas	20
B. Logo PT Asuransi Sinarmas	23
C. Lokasi PT Asuransi Sinarmas	23
D. Visi dan Misi PT Asuransi Sinarmas	24
E. Struktur Organisasi Asuransi Sinarmas	25
F. Bagian/Unit Kerja	25
BAB VI LANDASAN TEORETIS	
A. Kepuasan	29
B. Pelayanan	37
C. Asuransi	41
D. Asuransi Kendaraan Roda Empat	45
E. Asuransi Dalam Islam	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT Asuransi Sinarmas Pekanbaru pada perbaikan akibat kecelakaan kendaraan roda empat	58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

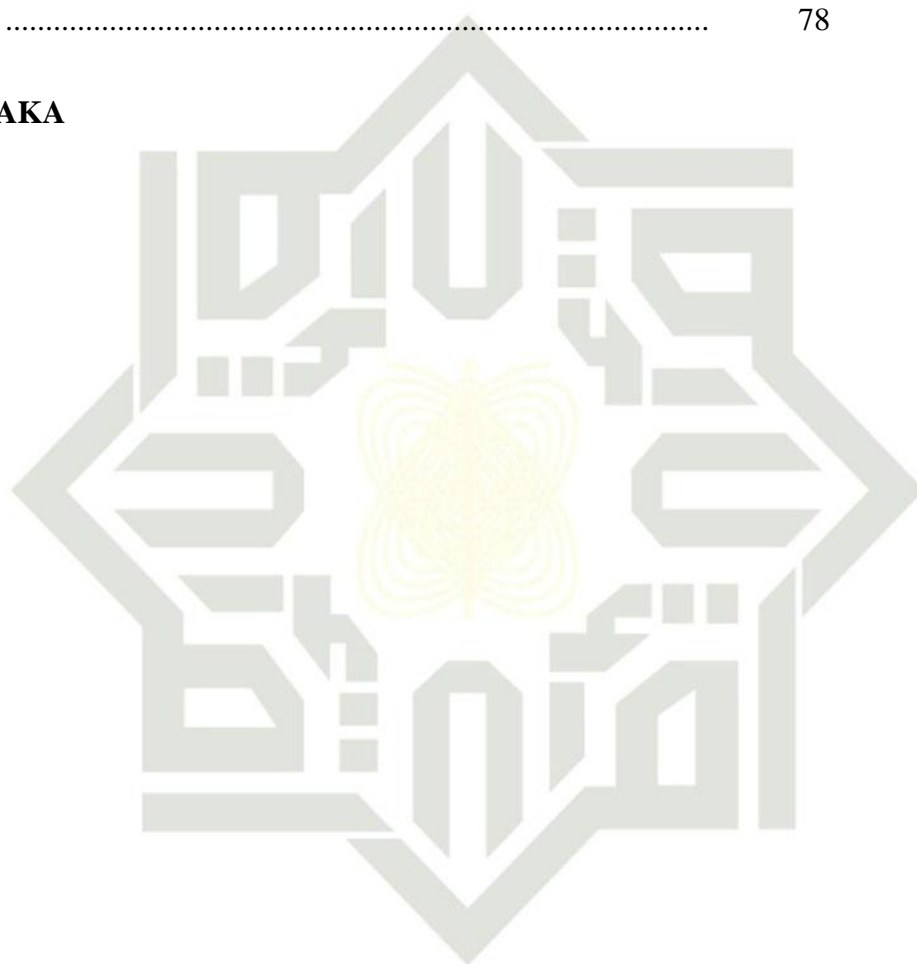
B. Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT Asuransi Sinarmas Pekanbaru pada perbaikan akibat kecelakaan kendaraan roda empat ditinjau menurut Ekonomi Syariah ...	69
--	----

ABSTRAK

A. Kesimpulan	77
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

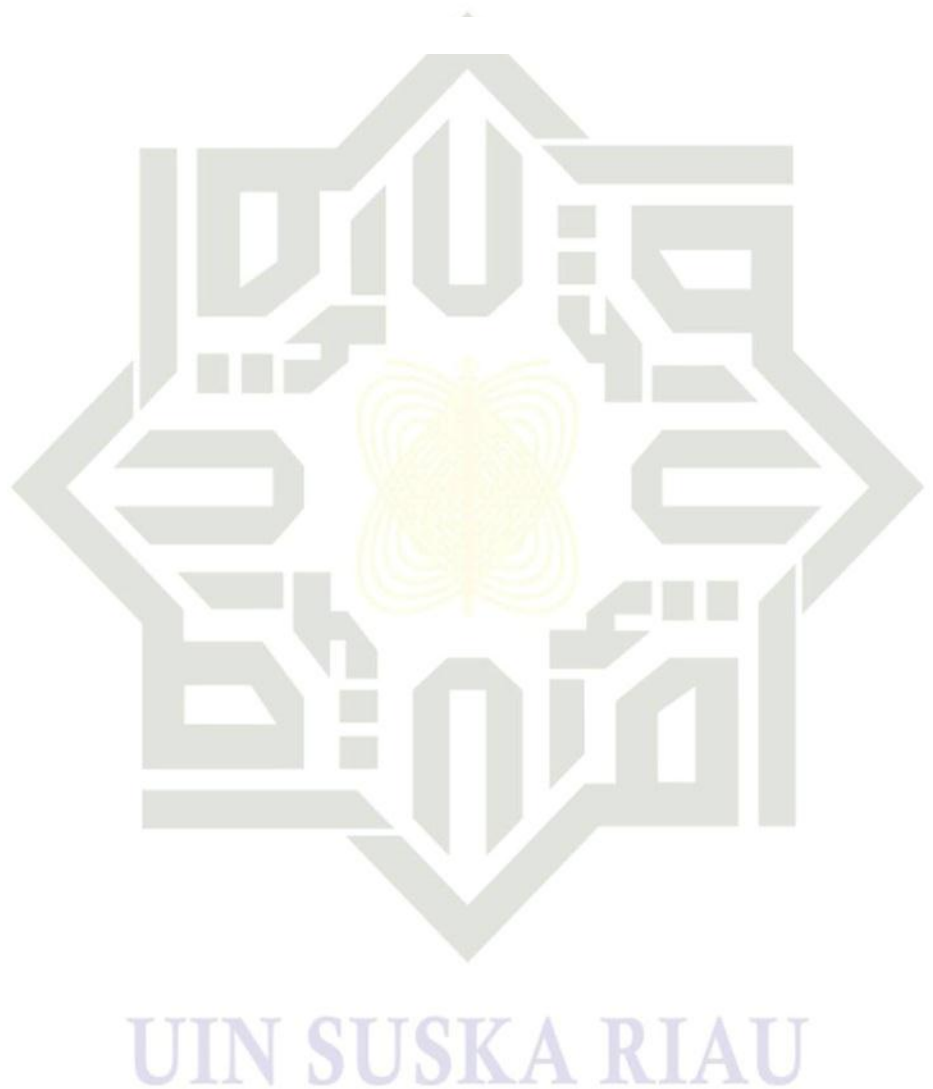
Tabel I.1 :	Jumlah Nasabah Asuransi Kendaraan Sinarmas Pekanbaru terhadap tingkat kepuasan pelayanan perbaikan Tahun 2017	15
Tabel IV.1 :	Produk asuransi yang dipilih	59
Tabel IV.2	Alasan menjadi nasabah asuransi	60
Tabel IV.3	Alasan memilih Asuransi Sinarmas	61
Tabel IV.4	Lama menjadi nasabah asuransi	62
Tabel IV.5	Aset yang diasuransikan	63
Tabel IV.6	Kepuasan terhadap pelayanan asuransi	64
Tabel IV.7	Ingin melanjutkan menjadi nasabah asuransi atau tidak	65
Tabel IV.8	Ada atau tidaknya faktor penghambat klaim	65
Tabel IV.9	Pengaruh kepuasan terhadap pelayanan karyawan asuransi	66
Tabel IV.10	Pemahaman nasabah tentang tata cara klaim asuransi	67
Tabel IV.11	Tanggapan nasabah tentang pentingnya asuransi	67
Tabel IV.12	Waktu pembayaran premi	68

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Struktur Organisasi Perusahaan Asuransi Sinarmas Pekanbaru No 72	25
Gamabar 1.2 : Konsep Kepuasan Konsumen	31



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Aktivitas hidup manusia cenderung berubah dan berkembang seiring dengan perubahan zaman. Perubahan tersebut mencakup perubahan dalam tahapan kehidupan, gaya hidup, serta resiko kehidupan. Selain itu, perubahan eksternal juga mungkin saja terjadi dan berpengaruh terhadap setiap orang, seperti perubahan ekonomi secara makro, lingkungan, manusia, organisasi dan politik. Tuntutan perubahan dan peningkatan dalam tahapan kehidupan manusia memunculkan resiko (*risk*), dan sekaligus peluang (*opportunities*) bagi setiap orang. Resiko berkenaan dengan kemungkinan terjadinya kegagalan dan kerugian bagi setiap orang. Pada prinsipnya setiap orang berusaha untuk meminimalisir resiko yang dihadapi dalam hidupnya. Dalam asuransi adanya pertanggungan dari perusahaan untuk menjamin meminimalisir resiko yang ada, asuransi bertanggung jawab terhadap resiko yang akan terjadi dengan persyaratan yang telah ditentukan perusahaan, asuransi cenderung lebih mendekatkan masyarakat pada alokasi optimum, faktor- faktor produksi, Dalam hal ini manusia cenderung merasa tidak puas akan sesuatu hal dimana kepuasan yang dicari sangat menentukan tingkat kepribadian manusia dalam menyikapi dan mengambil tindakan yang diinginkan, dalam hal ini kepuasan itu dapat diartikan sebagai, suatu respon positif dari nasabah terhadap kinerja dan pelayanan dari perusahaan yang memberikan kepuasan secara riil dan baik terhadapnya. kepuasan nasabah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan karna dimana suatu perusahaan akan mendapatkan nilai yang baik dari masyarakat terhadap perusahaanya dan juga jadi penentu apakah nasabah akan menggunakan jasa dari perusahaan itu secara berkelanjutan ataupun tidak.

Kepuasan nasabah di asuransi sinarmas, dalam hal ini perusahaan asuransi sinarmas yang bergerak dibidang penanggungan risiko terhadap nasabah yang menjadi tanggungan dari perusahaan mendapat berbagai respon dari nasabah baik respon positif dan respon negatif, perusahaan asuransi selalu melakukan perbaikan terhadap pelayanan dan kinerja bertujuan untuk kepuasan nasabah dan mempertahankan kepercayaan nasabah dalam menggunakan jasa perusahaan secara berkelanjutan.¹

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti di perusahaan sinarmas mengingat banyak nya dan pentingnya asuransi dalam kehidupan untuk mengantisipasi risiko yang akan datang. Di asuransi sinarmas masih terdapat permasalahan yang timbul dari nasabah yang merasa tidak puas akan kinerja dari perusahaan yang membuat penulis ingin meneliti lebih lanjut di perusahaan tersebut.

Kepuasan menurut Kotler (2012: 42), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja

¹ M Nur Rianto Arif. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah Bandung* : CV, ALFABETA 2012, hlm 192

memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang.²

Menurut Angel, Et Al (1990) dalam Tjiptono (2011: 49) kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.³ faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan nasabah adalah kinerja karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan konsumen (Mowen, 2006: 67).

1. Metode pengukuran kepuasan nasabah

Tjiptono (2011: 34) mengidentifikasikan (3) metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

a. Sistem Keluhan Dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelangganya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan kenyamanan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran dilokasi strategis, kartu komentar, saluran telpon bebas pulsa, website, dan lai-lain.

b. Gosth shopping

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan nasabah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau berpura-pura sebagai pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing.

² Kotler, Philip, 2012 *Cara Mengukur Kepuasan Nasabah*, Gramedia Jakarta, hlm 42

³ Tjiptono, Fredi, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia, Jakarta, hlm 49

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mereka diminta untuk berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk perusahaan. Berdasarkan hal tersebut mereka diminta untuk melaporkan temuan-temuan berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing.⁴

c. Lost customer analysis

Perusahaan seyogyanya menghubungi para nasabahnya yang telah berhenti membeli polis agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

Dan menjaga kelancaran hidup dengan mempertahankan kehidupan ini berbagai cara yang dikehendaknya, baik itu merupakan untuk dirinya dan untuk keluarnya dalam menghadapi setiap resiko, setiap orang memiliki cara yang berbeda-beda. Ada beberapa cara pengelolaan resiko yang digunakan untuk mengendalikan tingkat resiko finansial yang dihadapi, yaitu :

1. Menghindari resiko (*avoiding risk*)

Resiko secara umum diartikan kemungkinan terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan yang menimbulkan kerugian.⁵ cara pengelolaan resiko yang paling mudah dilakukan adalah menghindari resiko sama sekali. Contohnya, untuk menghindari resiko jatuh sakit maka seseorang akan menjaga stamina tubuh dengan mengonsumsi makanan

⁴ Ibid, hlm, 67

⁵ Totok Budisantoso, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain, (Jakarta Selembah Empat, 2011)*, hlm,179

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang sehat dan bergizi, berolah raga secara teratur, tidak merokok, serta tidak mengonsumsi minuman beralkohol.⁶

2. Mengendalikan resiko (*controlling risk*)

Setiap orang berusaha mengendalikan resiko dengan mengambil langkah-langkah pencegahan (*preventive*) dan mengurangi resiko tersebut. Contoh, untuk mengurangi resiko kecelakaan saat membawa kendaraan maka seseorang akan memastikan bahwa kondisi ban, rem, kopling, dan mesin mobil dalam keadaan baik, memakai sabuk pengaman, mengendarai dengan hati-hati, serta mematuhi rambu lalu lintas.

3. Menerima resiko (*accepting risk*)

Secara sederhana menerima resiko sama dengan menanggung seluruh tanggung jawab finansial atas resiko yang terjadi tersebut. Contoh, seseorang tidak mengasuransikan rumahnya terhadap resiko kebakaran, dan akan bersedia menanggung kerugian jika terjadi resiko kebakaran terhadap rumahnya.

4. Mengalihkan resiko (*transferring risk*)

Asuransi merupakan salah satu teknik untuk mengelola risiko yang cukup banyak digunakan, asuransi bisa dipandang sebagai alat dimana individu bisa mentransfer risiko ke pihak lainnya, dimana pihak asuransi mengakumulasi dana dari individu untuk memenuhi kebutuhan keuangan yang berkaitan dengan kerugian yang timbul.⁷

⁶ Ibit hlm, 180

⁷ Mamduh M. Hanafi, *Manajemen Risiko*, Tangerang Selatan, Edisi 1 Cet 8 2012, hlm,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apabila seseorang mengalihkan resiko kepada pihak lain, maka ia mengalihkan tanggung jawab finansial atas resiko tersebut kepada pihak lain, yang umumnya atas dasar pemberian imbalan. Cara yang paling umum bagi seseorang, keluarga, atau perusahaan untuk mengalihkan resiko adalah dengan membeli pertanggungan asuransi. Resiko kerugian finansial tersebut dialihkan ke perusahaan asuransi, dan apabila terjadi suatu kerugian yang spesifik, perusahaan asuransi tersebut akan membayarkan sejumlah uang asalkan perusahaan asuransi tersebut telah menerima sejumlah uang yang disebut sebagai premi.

Setiap orang pasti menyadari bahwa ia pada akhirnya akan meninggal, namun tidak pasti kapan ia akan meninggal. Ketika seorang pencari nafkah meninggal tanpa meninggalkan persiapan yang cukup bagi keluarganya, dapat dipastikan bahwa keluarga yang ditinggalkan tidak mampu menyesuaikan dan menyiapkan diri dengan perubahan dalam kehidupannya yang diakibatkan oleh hilangnya penghasilan keluarga secara drastis dan tiba-tiba. Hal ini dapat disebut sebagai suatu kerugian ekonomi akibat meninggalnya pencari nafkah. Lain halnya bila si pencari nafkah tersebut telah jauh-jauh hari mempersiapkan keuangan keluarganya agar tetap berjalan secara normal pada saat ia meninggal dunia dengan cara memiliki jaminan finansial melalui asuransi. Asuransi dalam pandangan islam memberi perlindungan ketenangan rasa aman dan bebas dari rasa takut, seperti yang tersebut dalam Qur'an surah Quraaisy (106) : 4, yaitu "Dialah Allah yang mengamankan mereka dari ketakutan."⁸ Asuransi

⁸ Wirnyaningsih, Dkk, *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia*, Jakarta:Kencana 2005, hlm, 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau takafful dalam pengertian muamalah adalah saling memikul risiko diantara sesama orang sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas risiko yang lainnya. Sebagaimana yang telah diperintahkan Allah Swt dalam Al-Qur'an untuk saling bekerja sama untuk bantu membantu terdapat dalam Qs. Al-Maidah (5) : 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.(Q.S.Al-Maidah (5):2

Asuransi timbul karena kebutuhan manusia, Bahwa dalam mengarungi hidup dan kehidupan ini, manusia selalu dihadapkan kepada sesuatu yang tidak pasti, yang mungkin menguntungkan, tetapi mungkin pula sebaliknya. Manusia mengharapkan keamanan atas harta benda mereka, mengharapkan kesehatan dan kesejahteraan tidak kurang suatu apapun, namun manusia hanya dapat berusaha, tetapi tuhan Yang Maha Kuasa yang menentukan segalanya. Oleh karena itu, setiap insan tanpa kecuali di alam fana ini selalu menghadapi berbagai risiko yang merupakan sifat hakiki manusia yang menunjukkan ketidak berdayaannya dibandingkan Sang Maha Pencipta. Kemungkinan menderita kerugian yang dimaksud risiko.

Asuransi memang penting tapi banyak yang belum mau menggunakan jasa asuransi oleh sebagian masyarakat terhadap resiko yang mungkin terjadi dikemudian hari, hal ini dapat dilihat dari minat masyarakat untuk membeli polis asuransi, salah satu jenis asuransi yang kurang diminati masyarakat adalah asuransi mobil. Berdasarkan data yang

didapat banyaknya kecelakaan lalu lintas menjadi pembunuh terbesar ketiga di Indonesia yang dialami oleh pemilik kendaraan, selain itu menurut data kepolisian republik indonesia telah terjadi tingginya tingkat kecelakaan disebabkan oleh kelalaian pengendara sekali pun mereka berkendara dengan tertib. Pihak Asuransi membuat suatu tanggungan terhadap pengendara untuk mengatasi risiko yang mungkin terjadi, diantara risiko tersebut.

2. Metode perhitungan Asuransi Sinarmas :

a. All risk

Jenis asuransi ini adalah jenis yang paling sering direkomendasikan oleh sales kendaraan atau agen asuransi yang bersifat dapat menjamin kerusakan kecil maupun besar, tindak kriminal ataupun kendaraan hilang karena dicuri.

b. Total loss only (TLO)

Asuransi ini tidak hanya menanggung kehilangan tetapi juga menanggung kerusakan di atas 70%, angka tersebut menjadi patokan karena dengan kondisi kerusakan seperti itu kendaraan anda tidak dapat digunakan lagi, meskipun kendaraannya masih ada, tidak hanya itu asuransi jenis ini juga menanggung terhadap kebakaran dan hilang karena dicuri.⁹

Untuk premi asuransi TLO, Rate asuransi mobil rata-rata 0,8-1%.

⁹ Jefri Zulizar , (Surveyor Asuransi Sinarmas) wawancara , Pekanbaru, 24-03-2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Misalnya, anda memiliki mobil toyota avanza G seharga 193 juta rupiah dengan rate asuransi 0,8% maka biaya yang harus dibayarkan sebagai berikut :

$$0,8\% \times \text{Rp } 193.000.000 = \text{Rp } 1.544.000$$

Untuk asuransi mobil All Risk rata-rata 2,5 - 3,5%. Asuransi tertentu bahkan ada yang menyediakan rate asuransi 1,5% untuk mobil seharga di atas 500 juta rupiah. Misalkan, dengan harga mobil 193 juta rupiah asuransi yang dipilih ialah all risk dan 500 juta rupiah asuransi TLO.¹⁰ Asuransi anda juga bisa saja memutuskan membeli polis asuransi dengan perluasan pertanggungan yang meliputi hal-hal yang mungkin terjadi pada mobil disebabkan oleh banjir, kerusakan, gempa bumi, tsunami, sabotase, dan terorisme. Berdasarkan rate asuransi masing-masing perluasan secara umum kurang dari 0,5%.

Misalnya, toyota avanza diasuransikan dengan perluasan tanggungan untuk risiko banjir (0,15 untuk all risk dan 0,05 untuk TLO), kerusakan (0,35 untuk all risk dan 0,13 untuk TLO), sabotase terorisme (0,15 untuk all risk dan 0,05 untuk TLO).¹¹ Maka biaya yang perlu dikeluarkan adalah:

$$\text{TLO} (0,8 + 0,05 + 0,13 + 0,05) \times 193.000.000 = 1.408.900$$

$$\text{All risk} (2,5 + 0,15 + 0,35 + 0,15) \times 193.000.000 = 6.079.500$$

¹⁰ Lucky Cisnaldo,(Ketua Surveyor Asuransi Sinarmas), *wawancara*, Pekanbaru, 24-03-

¹¹ Widi Astuti,(Marketing Asuransi Sinarmas), *wawancara*, Pekanbaru, 24-03-2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Maka dapat diketahui dengan jelas secara garis besar bahwa biaya asuransi all risk jauh lebih tinggi dibandingkan biaya asuransi TLO apabila ditambah tanggungan. yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk :

- a) Memberikan penggantian kepada peserta atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita peserta atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti.
- b) Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat besarnya telah ditetapkan dan didasarkan pada hasil pengelolaan dana.¹²

Tujuan membeli polis asuransi mobil adalah untuk menghadapi atau mengatasi risiko yang tidak terduga selama kendaraan tersebut dipergunakan atau berada dalam tempat penyimpanannya sebagai akibat dari tabrakan, kebakaran, terbalik, sambaran petir, tergelincir dari jalan, niat jahat orang lain, pencurian termasuk dengan kekerasan.¹³

Berikut ini adalah objek yang dapat diasuransikan, seperti :

- a. Kendaraan beroda empat atau lebih serta kendaraan bermotor roda dua (sepeda motor, skuter) yang digerakkan oleh motor letup atau mekanik

¹² Aldo Ginesis, (Stolen Asuransi Sinarmas), *wawancara* , Pekanbaru, 24-03-2019

¹³ Auyang Simanjuntak , (Stolen Asuransi Sinarmas), *wawancara* , Pekanbaru, 24-03-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lain dan memiliki izin untuk digunakan di jalan umum, tidak termasuk kendaraan yang bergerak diatas rel yang dipergunakan untuk kepentingan : Penggunaan pribadi adalah penggunaan atas kendaraan bermotor tersebut untuk kepentingan pribadi, dan bukan penggunaan dinas atau komersial. Penggunaan dinas adalah penggunaan atas kendaraan bermotor tersebut untuk kepentingan dinas, termasuk penggunaan untuk pribadi, namun bukan penggunaan untuk komersial, penggunaan komersial adalah penggunaan atas kendaraan bermotor tersebut untuk disewakan atau menerima balas jasa, termasuk penggunaan untuk pribadi dan dinas.

- b. Aksesoris atau perlengkapan tambahan yang menempel pada kendaraan tersebut. Perlengkapan standar adalah perlengkapan yang disediakan dan dilekatkan oleh pabrikan kendaraan bermotor bersangkutan. Perlengkapan tambahan adalah perlengkapan pada kendaraan bersangkutan yang bukan merupakan perlengkapan standar.

Risiko yang dijamin sesuai dengan polis standar asuransi kendaraan roda empat Indonesia yang diterbitkan oleh dewan Asuransi Indonesia. Timbulnya suatu risiko menjadi kenyataan merupakan sesuatu yang belum pasti, sementara kemungkinan bagi seseorang akan mengalami kerugian atau kehilangan yang dihadapi oleh setiap manusia merupakan suatu hal yang tidak diinginkan. Oleh karena itu, kemungkinan timbulnya suatu risiko menjadi kenyataan, adalah suatu hal yang diusahakan untuk tidak terjadi. Seseorang yang tidak menginginkan suatu

risiko menjadi kenyataan seharusnya mengusahakan supaya kehilangan atau kerugian itu tidak terjadi.

Dalam penerapan metode perhitungan asuransi sinarmas dalam tanggungan biaya perbaikan asuransi kecelakaan kendaraan roda empat baik itu all risk maupun total loss only nasabah lebih cenderung memilih asuransi TLO dan sebagian memilih all risk, meskipun begitu banyaknya nasabah yang tidak puas terhadap perhitungan biaya perbaikan tersebut dikarenakan banyaknya nasabah keliru dalam pengambilan antara asuransi all risk dengan asuransi TLO (total loss only) yang dimana saat mengajukan klaim nasabah tidak memenuhi syarat dan kriteria asuransi yang diambil. maka dari itu pihak asuransi tidak mau menerima klaim yang diajukan oleh nasabah.

Manfaat nasabah menggunakan asuransi kendaraan roda empat :

- a) terbebas dari kerugian keuangan akibat kecelakaan yang tidak terduga datangnya.
- b) mengurangi ketidakpastian dari kemungkinan kerugian yang tidak terduga.
- c) melindungi dari berbagai ancaman bahaya yang tidak terduga misalnya tabrakan, pencurian beberapa bagian mobil atau bahkan mobil itu sendiri yang dicuri. Dengan melindungi mobil dengan asuransi, kita dapat mengendarai mobil dengan rasa tenang dan aman ke manapun bepergian.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul. **Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru Terhadap Perbaikan Akibat Kecelakaan Kendaraan Roda Empat Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Batasan Masalah

Mengingat banyaknya masalah yang menyangkut dalam penelitian ini maka penulis membatasinya permasalahan ini, maka pembahasan dalam tulisan ini difokuskan kepada. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru Pada Perbaikan akibat Kecelakaan Kendaraan Roda Empat Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dan pembatasan masalah diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru pada perbaikan akibat kecelakaan kendaraan roda empat?
2. Bagaimana tinjauan menurut Ekonomi Syariah tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru pada perbaikan akibat kecelakaan kendaraan roda empat?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru pada perbaikan akibat kecelakaan kendaraan roda empat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Untuk mengetahui tinjauan menurut Ekonomi Syariah tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru pada perbaikan akibat kecelakaan kendaraan roda empat.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai pengembangan pengetahuan penulis di bidang ilmu Ekonomi Syariah khususnya tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru pada perbaikan akibat kecelakaan kendaraan roda empat ditinjau menurut Ekonomi Syariah.
- b. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk mendapatkan gelar strata satu (S1) di jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum.
- c. Bagi perusahaan

Hasi penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan terhadap langkah yang diambil asuransi kendaraan untuk kepemilikan.

E. Metode penelitian

1. Lokasi penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Jalan Soekarno Hatta No 172 Pekanbaru, tepatnya di Perusahaan Asuransi Sinarmas Pekanbaru memerlukan data yang bersifat objektif dan relevan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan PT Asuransi Sinarmas Cabang Pekanbaru. Sedangkan objek penelitian adalah Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru. Pada Perbaikan Akibat Kecelakaan Kendaraan Rod Empat..

3. Populasi dan Sampel

- Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.¹⁴ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menjadi peserta asuransi sinarmas pekanbaru, yang jumlah nasabahnya pada tahun 2017.

Tabel I.1
Jumlah Nasabah Asuransi Kendaraan Sinarmas Pekanbaru terhadap tingkat kepuasan pelayanan perbaikan Tahun 2017

Tahun	Nasabah PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru
2017	200

Sumber PT Asuransi Sinarmas Pekanbaru 2017

- Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan yang akan dijadikan responden dalam penelitian.¹⁵ Untuk teknik pengambilan sampel dari asuransi sinarmas adalah dengan menggunakan *teknik accidental sampling* yakni teknik

¹⁴ Sugiyono *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2015, hlm 81.

¹⁵ Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm 117

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data.

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

dimana :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e^2 : persentase (%), toleransi ketidak telitian karena kesalahan dalam mengambil sampel.¹⁶

Berdasarkan rumus slovin tersebut, maka jumlah sampel nasabah asuransi sinarmas yang diambil dalam penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{200}{1+200.(0,1)^2} \\ &= \frac{200}{1+200 (0,01)^2} \\ &= \frac{2867}{3} \\ &= 66 \end{aligned}$$

4. Sumber Data

- a. Data Primer, Merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer diperoleh melalui wawancara.

¹⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*, hlm 82

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari data yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya dari buku dan ada kaitanya dengan penelitian, dan bahan-bahan lain yang ada hubungan dengan penelitian. Dalam ini data sekunder dokumentasi..

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan mengamati dan meninjau secara langsung pada objek yang akan diteliti. Tujuannya adalah untuk mengetahui keadaan yang sesungguhnya dilapangan sebagai pengamatan pendahuluan.
- b. Wawancara, yaitu suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan kepada karyawan dan nasabah pada asuransi sinarmas guna melengkapi data yang diperlukan.
- c. Angket, merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya kepada responden). Dengan kata lain angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberikan *respons (responden)* sesuai dengan permintaan pengguna. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe angket tertutup (pertanyaan tertutup). pertanyaan tertutup merupakan pertanyaan dengan fokus yang sempit dan tidak memungkinkan subyek penelitian untuk memberikan informasi yang luas. Jika dibandingkan dengan pertanyaan terbuka, bentuk pertanyaan tertutup lebih spesifik dan lebih konkret, sehingga jawaban pun spesifik dan konkret. ¹⁷ yaitu angket berisi pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan pokok yang bisa dijawab.

¹⁷ Herdiansyah Haris, *Op.cit.* hlm. 103

- d. Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen yang ada.

6. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu menganalisis data yang bersifat penjelasan dari data-data informasi yang kemudian dikaitkan dengan teori dan konsep-konsep yang mendukung pembahasan, di mana penjelasan itu digambarkan dengan kata-kata atau kalimat untuk memperoleh kesimpulan.

7. Teknik Penulisan

- Deduktif, yaitu penulis mengemukakan kaidah-kaidah atau pendapat-pendapat yang umum kemudian diambil kesimpulan secara khusus.
- Induktif, yaitu pengumpulan data-data yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti, kemudian data tersebut dianalisa dan diambil kesimpulan secara umum.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang terdapat dalam penelitian ini terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM ASURANSI SINARMAS

Bab ini akan menguraikan tentang sejarah singkat, struktur organisasi serta fungsi jabatan PT. Asuransi Sinarmas Cabang Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III : TINJAUAN TEORETIS

Bab ini akan menjelaskan tentang pengertian Kepuasan, Kepuasan Konsumen, Komponen Kepuasan Konsumen, Elemen Kepuasan Konsumen, Tipe-Tipe Kepuasan Dan Tidak Puas Konsumen, Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Konsumen, Pengertian Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan, Jenis-Jenis Pelayanan, Pengertian Asuransi, Jenis-Jenis Asuransi, Pengertian Asuransi Kendaraan Roda Empat Subjek Dan Objek Kendaraan Roda Empat, Polis, Berakhirnya Asuransi, Manfaat Asuransi, Tujuan Dan Kegunaan Asuransi.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian meliputi: Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru Terhadap Perbaikan akibat Kecelakaan Kendaraan Roda Empat, dan Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru Terhadap Perbaikan akibat Kecelakaan Kendaraan Roda Empat Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.

BAB V : PENUTUP

Sebagai bab terakhir, penutup berisi tentang kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan dalam penelitian, saran-saran yang diberikan kepada objek penelitian untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi tersebut, dan saran-saran penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Berdirinya Perusahaan Asuransi Sinarmas

PT Asuransi Sinarmas didirikan pada tanggal 27 mei 1985 dengan nama PT Asuransi Kerugian Sinarmas Dipta. Kemudian di tahun 1991 berubah nama menjadi PT Asuransi Sinarmas. PT Asuransi Sinarmas (ASM) merupakan salah satu perusahaan asuransi umum terbesar di indonesia. Sepanjang perjalanannya, ASM menunjukan pertumbuhan yang berkesinambungan. Premi bruto dan total asset Perusahaan secara Konsisten meningkat dari tahun ke tahun, termasuk di tahun-tahun dimana terjadi goncangan ekonomi global. Sebagai Perusahaan Asuransi Umum terbesar di Indonesia dari sisi Gross Premium Written, ASM telah membuktikan komitmen pelayanan kepada para nasabahnya melalui pembayaran klaim yang cepat dan tepat untuk berbagai produk yang dipasarkan nya.

Selain itu Perusahaan juga memberikan kemudahan pada para nasabah, rekan dan partner/agen untuk mengakses segala hal yang berhubungan dengan pertanggungans Asuransi melalui website, 24-hour Costumer Care, Call Center dll. Untuk melayani kebutuhan masyarakat akan asuransi, ASM mempunyai jaringan pemasaran yang luas di seluruh Indonesia. Total kantor Cabang/Kantor Pemasaran ASM per Agustus 2013 adalah 127 kantor Cabang/Kantor Pemasaran terdiri dari 30 Kantor Cabang, 54 Kantor Pemasaran, 15 Kantor Pemasaran Agency, 27 Kantor Marketing Point, dan 1 Kantor Syariah.¹⁸

¹⁸ Leading Through Innovation, *Asuransi Sinarmas* . 2009, hlm 9

Dari sisi produk, ASM memiliki banyak variasi produk untuk melindungi asset/property, kesehatan dan diri nasabah baik nasabah individu maupun nasabah perusahaan. Selain produk konvensional yang telah ada seperti Asuransi Property, Marine/Pengangkutan, Rekayasa/Engineering, Bonding/Penjaminan, kecelakaan dan Kesehatan, Kendaraan bermotor, Tanggung Gugat/Liability dan Aneka/Miscellaneous, ASM juga memiliki produk-produk baru seperti Asuransi proteksi PHK, Asuransi Simas Ukm untuk proteksi kredit ukm, Asuransi sepeda-simas sepeda, asuransi simas expatriate, asuransi simas hole in one dan simas golf insurance, serta yang terbaru adalah simas mobil bonus, produk asuransi kendaraan bermotor pertama yang memberikan no claim bonus sampai dengan 100% dari premi yang sudah dibayarkan. Selain inovasi produk, layanan yang memuaskan dengan dukungan inovasi pada teknologi informasi, dukungan reasuransi juga merupakan faktor penting terwujudnya komitmen perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah selama ini. Perusahaan didukung oleh Perusahaan Reasuransi ternama Internasional seperti Munich Re, Swiss Re, Hannover Re, Toa Re, dll serta Perusahaan Reasuransi ternama Nasional yakni Tugu Re, Nasional Re, Marein dan Reindo.

Di tahun 2011, ASM melalui produk simas mobil berhasil meraih penghargaan Indonesia Brand Champion Award 2011 di dua kategori yaitu the best customer choice of car insurance dan the most popular brand of car insurance. Pada 14 juni 2011, ASM meraih the best insurance award versi Majalah Media Asuransi dengan ekuitas di atas Rp.750 Miliar. Dan pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tanggal 23 Agustus 2011 Fitch Ratings mengafirmasi posisi Asuransi sinarmas dengan perolehan rating yang sama di tahun 2011, Rating AA+ (idn) Insurar Financial Strength (IFS) dengan Outlook Stable.

Pada tahun 2012 , ASM meraih kembali penghargaan sebagai the best insurance award dari Majalah Investor untuk kategori Asuransi umum dengan asset di atas 3 triliun, the best insurance award dari Majalah Media Asuransi untuk kategori Ekuitas di atas 750 miliar ke atas dan mendapat predikat sangat bagus atas kinerja keuangan Tahun 2011 untuk kriteria Asuransi umum dengan Premi Bruto di atas Rp.200 milyar versi Majalah Infobank. Tanggal 2 Agustus 2012 ASM juga kembali mempertahankan rating AA+ (IDN) Insurer Finance Stregth (IFS) dengan outlook stable dari lembaga pemeringkat internasional Fitch Ratings.

Pada tahun 2013 ASM telah meraih Service Quality Award 2013 untuk produk simas mobil, 2 penghargaan indonesia brand champion 2013 dalam kategori asuransi mobil, yaitu silver brand champion of best customer chice brand dan bronze brand champion of most populer brand serta solo best brand index dan jogja brand index untuk produk simas mobil. Penghargaan-penghargaan yang telah diraih oleh Asuransi Sinarmas semakin memantapkan posisi perusahaan sebagai market leader di industri asuransi umum di indonesia serta meningkatkan kepercayaan masyarakat dan industri terhadap Asuransi Sinar mas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Logo PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru



asuransi
sinarmas

Penjelasan :

Logo PT Asuransi Sinarmas memiliki arti tersendiri, sebagai berikut :

Semua unit bisnis Sinar Mas Group menggunakan logo Lambang dari Yin dan yang termasuk juga PT Asuransi Sinarmas, hanya saja yang membedakan ada penambahan nama sebagai identitas jenis unit bisnis.

Arti Yin yang merupakan salah satu simbol yang sudah ada sejak zaman china kuno. Misteri yang ada dibalik simbol ini sedah banyak mengilhami peradaban manusia hingga sekarang. Secara sederhana, simbol ini mempunyai arti “bagaimana segala sesuatu bekerja”. Warna kombinasi merah dan putih merupakan symbol bahwa Sinar Mas merupakan perusahaan yang berasal dari Indonesia.

C. Lokasi PT Asuransi Sinarmas Pekanbaru

PT Asuransi Sinarmas Cabang Pekanbaru

Gedung Asuransi Sinarmas

Jl. Soekarno Hatta No. 172

Kec Tampan - Pekanbaru

Telp : (0761) 596 5000

Fax : (0761) 33605

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Email : pincab.pkbaru@sinarmas.co.id

Email : pincab.agt-pkbaru@sinarmas.co.id

9. Visi dan Misi PT Asuransi Sinarmas (ASM) Pekanbaru

Adapun visi dan misi PT Asuransi Sinarmas Pekanbaru yakni:

1. VISI

- a) Menjadi perusahaan asuransi profesional dan terpercaya dengan memberikan nilai yang berarti kepada nasabah, perusahaan reasuransi, agen, rekanan, pemegang saham dan karyawan kami.

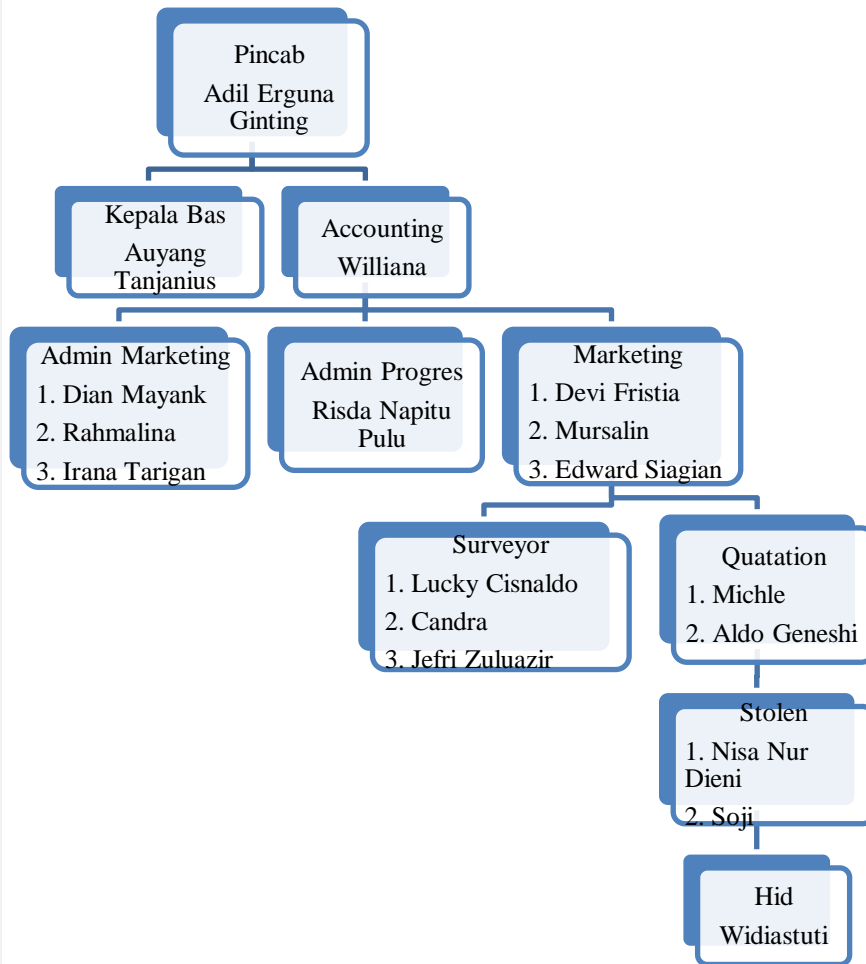
2. MISI

- a) Mengenal dan memenuhi kebutuhan nasabah
- b) Hasil underwriting yang menguntungkan
- c) Mengembangkan bakat, meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan
- d) Inovasi produk dan pengembangan teknologi informasi yang berkesinambungan.¹⁹

¹⁹ Asuransi Sinarmas, 2009, *Annual Report*, hlm 3

E. Struktur Organisasi Perusahaan Asuransi Sinarmas Pekanbaru

Gambar 1.11



F. Bagian/Unit Kerja

Adapun bagian-bagian atau unit kerja di PT Asuransi Sinarmas Pekanbaru, antara lain sebagai berikut²⁰ :

1. Pimpinan Cabang Pekanbaru (Pincab)

Merupakan pimpinan tertinggi di Sinarmas Pekanbaru yang bertugas untuk membuat kebijakan-kebijakan tertentu untuk meningkatkan

²⁰ Adil Egnuna Ginting, (Pimpinan Cabang Asuransi Sinarmas), wawancara, Pekanbaru, 19-08-2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pelayanan yang diberikan kepada para pengguna jasa Asuransi. Pimpinan Cabang Pekanbaru (Pincab) bertanggung jawab dalam menjaga kestabilan nama baik perusahaan.

2. Marketing

Pemasaran atau marketing adalah suatu rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan Caranya dengan membuat produk, menentukan harganya, tempat penjualannya dan mempromosikan produk tersebut kepada para nasabah/costumer. Dan marketing dapat diartikan sebagai suatu perpaduan antara aktivitas-aktivitas yang saling berhubungan untuk dapat mengetahui apa yang dibutuhkan oleh nasabah sehingga perusahaan dapat mengembangkan produk, harga, pelayanan dan melakukan promosi supaya kebutuhan nasabah dapat terpenuhi serta perusahaan mendapatkan keuntungan.

3. Bas

Merupakan turunan tingkat dari perusahaan Asuransi Sinarmas dimana didalamnya mencakup beberapa bentuk-bentuk staff kinerja yang mengawasi kerja dari survey stolen, bendahara, QO (Question), dan lain sebagainya.

4. Surveyor

Merupakan tugas utama dalam pelayanan cotumer yang mengajukan claim Asuransi, dimana tugas surveyor mengklasifikasi data yang di utarakan oleh cotumer, jika ketentuan-ketentuan yang berlaku di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Asuransi telah di penuhi oleh costumer, maka claim costumer akan di proses dan di ajukan ke Pusat Jakarta.

5. Survey Stolen

Merupakan pekerjaan survey yang dilakukan di lapangan kejadian (TKP), maksudnya jika ada kendaraan yang hilang maka costumer Asuransi melaporkan kejadian tersebut kepada perusahaan dan perusahaan akan mentindak lanjuti laporan tersebut

Struktur organisasi perusahaan dapat diartikan sebagai sebuah garis bertingkat yang berisikan komponen-komponen penyusun perusahaan.

Struktur ini menggambarkan dengan jelas kedudukan, fungsi, dan hak kewajiban dari masing-masing posisi yang ada dalam lingkup perusahaan.

Struktur organisasi perusahaan ini termasuk dalam kategori struktur organisasi fungsional yang didasarkan pada fungsi setiap komponen perusahaan. Dalam struktur ini ada delapan bagian utama (divisi) yaitu :²¹

1. divisi pimpinan cabang perusahaan (pincab) yang bertanggung jawab atas perusahaan tersebut,
2. divisi (kepala bas) bagian penanggung jawab pembuat produk,
3. divisi (accounting) bagian pembuat laporan keuangan perusahaan,
4. divisi (marketing dan admin marketing) bagian pemasaran produk perusahaan,
5. divisi (progres) bagian penyedia sperspark dan produk barang,
6. divisi (surveyor) bagian pelayanan costumer,

²¹ Auyang Simanjuntak, (Ketua Bas Asuransi Sinarmas), Wawancara, Pekanbaru, 19-08-

7. divisi (quotation) menyediakan barang produksi, divisi (stolen) bagian data TKP atau data ketenaga kerjaan,
8. divisi (HID) bagian kerja sama antara perusahaan lainnya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

LANDASAN TEORETIS

Kepuasan

a. Pengertian kepuasan

Kepuasan dalam hal ini dapat diartikan sebagai, suatu respon positif dari nasabah terhadap kinerja dan pelayanan dari perusahaan yang memberikan kepuasan secara riil dan baik terhadapnya. Adapun kepuasan menurut beberapa ahli diantaranya:

Kepuasan menurut Kotler (2011: 42), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang.²²

Menurut Angel, Et Al (1990) dalam Tjiptono (2011: 49) kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.²³ faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan nasabah adalah kinerja karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan konsumen (Mowen, 2006:

²² Kotler, Philip, 2012 *Cara Mengukur Kepuasan Nasabah*, Gramedia Jakarta hlm, 42

²³ Tjiptono, Fredi, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia, Jakarta hlm 49

b. Kepuasan Konsumen

Persaingan yang ketat, dengan semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus mampu menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmen kepuasan pelanggan, karna kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberi nilai kepuasan pelanggan melalui penyampaian produk berkualitas dengan harga bersaing.

Oleh karna itu mengukur tingkat kepuasan konsumen sangatlah perlu demi kelangsungan perusahaan, persoalan kualitas jasa dan kepuasan pelanggan jasa, para ahli pemasaran mengartikan kepuasan konsumen sebagai mana telah dikutip oleh Fandy Tjiptono (2007: 24)²⁴ adalah,

- Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya
- Mendefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa
- Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi

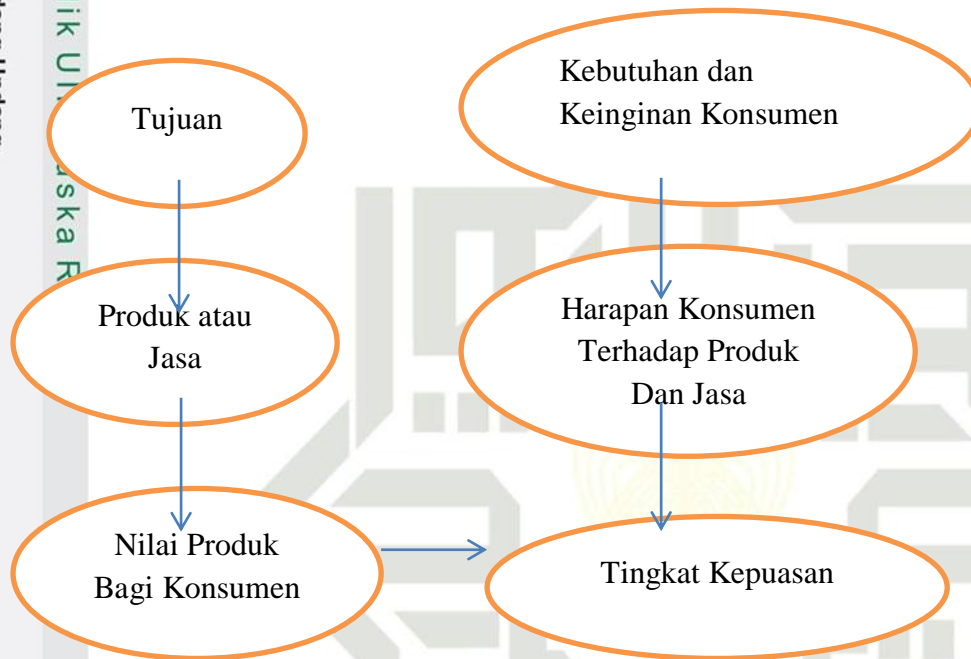
²⁴ Fandy Tjiptono, *op cit*, hlm 24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harapan. konsep kepuasan pelanggan menurut Tjiptono(2007:25) ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar I.11



c. Komponen kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen terlahir adanya rasa puas dalam diri seseorang namun secara umum kepuasan konsumen mengarah kepada tiga komponen utama , yaitu

a. Respon (tipe dan intensitas)

Kepuasan konsumen merupakan respon emosional intensitas responnya mulai dari sangat pusa dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap produk tertentu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

b. Fokus

Fokus pada performansi objek disesuaikan pada beberapa standar, nilai standar ini secara langsung terhubung dengan produk, konsumsi..

c. Waktu respon

Respon terjadi pada waktu tertentu antara lain setelah konsumsi, setelah pemilihan produk dan jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif.

3. Ciri ciri konsumen yang puas

Kotler (2000: 50) menyatakan ciri ciri konsumen yang merasa puas sebagai berikut;²⁵

a. Loyal terhadap produk

Konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama.

b. Adanya komunikasi dari mulut kemulut yang bersipat positif

Komunikasi dari mulut kemulut *word of mouth communication* yang bersipat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan.

c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain.

²⁵ Kotler, *op cit* hlm, 50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ketika konsumen ingin membeli produk yang lain, maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan memberikan pertimbangan yang utama

d. Elemen Kepuasan Konsumen

Wilkie (1994: 27) menyatakan bahwa terdapat 4 elemen dalam kepuasan konsumen yaitu ²⁶:

a. *Expectations*

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

b. *Performance*

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

c. *Comparison*

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual

²⁶ Wilkie, William L. 1994. *Consumer Behavior*. New York: Third Edition, Jhon Wiley & Sons Inc. Hlm 27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

d. *Confirmation/Disconfirmation*

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merk dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. *Confirmation* terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. sebaliknya *disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation / disconfirmation*.

e. **Tipe-Tipe Kepuasan Dan Ketidakpuasan Konsumen**

Sumarwan (2003: 66) menerangkan teori kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terbentuk dari model diskonfirmasi ekspektasi, yaitu menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan sesungguhnya yang diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut. Harapan pelanggan saat membeli sebenarnya mempertimbangkan fungsi produk tersebut (*product performance*).²⁷ Fungsi produk antara lain:

- a. Produk dapat berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, disebut diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*). Bila hal ini terjadi maka pelanggan akan merasa puas.

²⁷ Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia hlm 66

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Produk dapat berfungsi seperti yang diharapkan, disebut konfirmasi sederhana (*simpleconfirmation*). Produk tersebut tidak memberi rasa puas dan produk tersebut tidak mengecewakan sehingga pelanggan akan memiliki perasaan netral.
- c. Produk dapat berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan, disebut diskonfirmasi negatif (*negatif disconfirmation*). Bila hal ini terjadi maka akan menyebabkan kekecewaan, sehingga pelanggan merasa tidak puas.

f. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Lupiyoadi (2001: 34) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen²⁸, antara lain:

a. Kualitas Produk

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya (Montgomery dalam Lupiyoadi, 2001: 34). Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek²⁹.

b. Kualitas Pelayanan

²⁸ Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, hlm 34

²⁹ *Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

c. Emosional

Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Lupiyoadi (2001: 33) salah satunya adalah kualitas produk. Produk dikatakan berkualitas jika terpenuhi harapan konsumen berdasarkan kinerja aktual produk. Harapan ini bertumpu pada citra produk (Wulansari, 2007: 42). Selanjutnya citra produk merupakan komponen dalam citra merek (Simamora, 2002: 55).³⁰

³⁰ Simamora. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, hlm, 55

Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Basu Swasta dan Hani Handoko (2000: 10), mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah kegiatan langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada masa persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut³¹”. Fandy Tjiptono (2002: 51) mendefinisikan kualitas sebagai berikut:

“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Terdapat beberapa elemen dari definisi kualitas tersebut yaitu:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi kebutuhan
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Demikian juga sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan jelek apabila pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapan mereka.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan mutu dari suatu perusahaan di mata konsumen. Apabila kualitas yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen maka hal ini akan menambah

³¹ Basu Swastha & Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, hlm, 10

tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk yang dipakai. Menurut Fandy Tjiptono dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan sebagai berikut³² :

1. Bukti Langsung

Tangible adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan.

2. Keandalan (*reliability*).

Kemampuan untuk diandalkan dalam menunjukkan layanan yang dijanjikan dengan tanggung jawab dan akurat kepada pelanggannya. *Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah dan harga. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Reliabilitas meliputi dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right from the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan janji yang disepakati),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

³² Fandy Tjiptono, *op cit*, hlm 70

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyampaikan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.

3. Daya Tanggap (*responsivennes*)

Kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan layanan yang tepat waktu. *Responsivvitas* atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh di antaranya : ketepatan waktu pelayanan, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian pelayanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pertanyaan, komplain dan masalah yang terjadi. Keinginan karyawan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap, cepat serta memuaskan.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Dimensi ini mungkin menjadi bagian penting dari layanan dimana pelanggan merasa aman dan terjamin, bahwa pelanggan akan dilayani oleh krayawan yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik tentang produk atau jasa yang dijual oleh produsen.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau Mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.

5. Empati (*empathy*)

Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Kemampuan untuk mengerti keinginan pelanggan serta memperhatikan emosi atau perasaan pelanggan dan juga tersedianya perhatian atau atensi untuk para pelanggan. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen.

c. Jenis-Jenis Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2006: 121) terdapat berbagai macam kategori atau jenis unsur pelayanan yang diantaranya sebagai berikut³³:

1. Informasi, misalnya jalan / arah menuju lokasi produsen, jadwal penyampaian produk, harga, instruksi, dokumentasi, konfirmasi, reservasi tiket, dll.
2. Konsultasi, seperti pemberian saran, konseling pribadi dan konseling manajemen/ teknis.
3. *Order taking*/ pemesanan, meliputi aplikasi/pendaftaran keanggotaan tertentu, jasa berbasis kualifikasi, order entry dan reservasi.

³³ Ibid, hlm, 121

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. *Hospitality*/ keramah-tamahan, meliputi sambutan, *foods* dan *beverages*, toilet, perlengkapan kamar mandi, fasilitas menunggu transportasi dan keamanan.
5. *Caretaking*, terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang yang dimiliki pembeli yang mereka bawa serta perhatian dan perlindungan atas barang yang dibeli konsumen.
6. *Exception*/pengecualian, meliputi permintaan khusus sebelum penyampaian produk, menangani komplain/ pujian/ saran, pemecahan masalah dan restitusi (pengembalian uang kompensasi, dsb).
7. *Billing*/ pengajuan rekening, meliputi laporan rekening periodik faktur, untuk transaksi individual, laporan verbal mengenai jumlah rekening.
8. Pembayaran dalam bentuk pembayaran swalayan oleh konsumen, konsumen berinteraksi dengan personil perusahaan yang menerima pembayaran, pengurangan otomatis atas rekening konsumen.

C. Asuransi

a. Pengertian Asuransi

Istilah asuransi berasal dari bahasa Belanda "*Verzekering* atau *Assurantie*". Oleh R Sukardono diterjemahkan dengan pertanggungan, dalam bahasa Inggris disebut "*Insurance*". Istilah asuransi dan pertanggungan mempunyai persamaan, pengertian, istilah pertanggungan ini umum dipakai dalam literatur hukum dan kurikulum perguruan tinggi hukum di Indonesia, sedangkan istilah asuransi banyak dipakai dalam praktik dunia usaha.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perasuransian adalah istilah hukum (*legal term*) yang dipakai dalam perundangundangan dan perusahaan perasuransian. Istilah perasuransian berasal dari kata “asuransi” diberi imbuhan per-an, maka muncullah istilah hukum “perasuransian” yang berarti segala usaha yang berkenaan dengan asuransi. Usaha yang berkenaan dengan asuransi ada 2 (dua) jenis, yaitu³⁴:

- a. Asuransi dibidang kegiatan asuransi disebut usaha asuransi (*insurance business*). Perusahaan yang menjalankan usaha asuransi disebut Perusahaan Asuransi (*insurance company*).
- b. Usaha dibidang kegiatan penunjang usaha asuransi disebut usaha penunjang usaha asuransi. Perusahaan yang menjalankan usaha penunjang usaha asuransi disebut Perusahaan Penunjang Asuransi.

Asuransi ialah suatu kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti (substitusi) kerugian-kerugian yang belum pasti.³⁵

Asuransi adalah upaya yang dapat dimanfaatkan untuk mengatasi kemungkinan timbul kerugian akibat terjadi peristiwa yang tidak pasti dan tidak diinginkan. Melalui perjanjian asuransi kemungkinan peristiwa yang menimbulkan kerugian yang mengancam kepentingan tertanggung itu dialihkan kepada Perusahaan Asuransi selaku penanggung dan sebagai imbalannya tertanggung bersedia untuk membayar sejumlah premi yang telah disepakati. Dalam hal ini, tertanggung yang berkepentingan akan

³⁴ Abdulkadir Muhammad, *op cit*, hlm. 5

³⁵ H. Abbas Salim, *Asuransi dan Manajemen Resiko*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1998, hlm. 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merasa aman dari ancaman kerugian, sebab jika kerugian itu betul-betul terjadi penanggunglah yang akan menggantinya³⁶.

B. Jenis-jenis Asuransi

Menurut Abdulkadir Muhammad,³⁷ asuransi dapat diklarifikasikan menurut berbagai kriteria yang dapat ditinjau dari segi ketentuan undang-undang yang mengaturnya.

1) Menurut Sifat Perikatannya

a) Asuransi Sukarela

Asuransi sukarela adalah asuransi secara bebas tanpa ada paksaan yang dilakukan antara penanggung dan tergugat sesuai dengan perjanjian secara sukarela. Contohnya asuransi kerugian dan asuransi jiwa.

b) Asuransi Wajib

Asuransi wajib adalah asuransi yang ditentukan oleh Pemerintah bagi warganya yang bersifat wajib dan ditentukan oleh undang-undang, salah satunya adalah asuransi sosial.

2) Menurut Jenis Risiko

a) Asuransi risiko perseorangan (*personal lines*)

Asuransi risiko perseorangan adalah asuransi yang bergerak dibidang perlindungan terhadap individu, risiko

³⁶ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit* hlm. 162

³⁷ *Ibid*, hlm. 135

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pribadi dari ancaman bahaya atau peristiwa tidak pasti misalnya rumah pribadi.

b) Asuransi risiko usaha

Asuransi risiko usaha adalah asuransi yang bergerak dibidang perlindungan terhadap usaha dari ancaman bahaya atau peristiwa tidak pasti berkaitan dengan risiko usaha yang mungkin dihadapi, misalnya armada angkutan, gedung, pertokoan.

3) Menurut Jenis Usaha

Berdasarkan jenis usahanya asuransi dibedakan menjadi 4 (empat) macam seperti yang diatur dalam undang-undang asuransi, yaitu:

a) Asuransi Kerugian

Asuransi kerugian adalah asuransi khusus yang bergerak di bidang jasa perlindungan terhadap harta kekayaan dari ancaman bahaya atau peristiwa tidak pasti, misalnya asuransi kebakaran, asuransi tanggung gugat, asuransi pengangkutan barang, asuransi kendaraan bermotor dan asuransi kredit.

b) Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa adalah asuransi khusus yang bergerak di bidang jasa perlindungan terhadap keselamatan jiwa seseorang dari ancaman bahaya kematiann. Contohnya adalah asuransi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kecelakaan diri, asuransi jiwa berjangka, asuransi jiwa seumur hidup.

c) Reasuransi

Reasuransi adalah asuransi kepada pihak ketiga atau asuransi ulang, dikarenakan perusahaan asuransi kerugian atau perusahaan asuransi jiwa tidak ingin menanggung risiko yang terlalu berat.

d) Asuransi Sosial

Asuransi sosial adalah asuransi yang khusus bergerak di bidang jasa perlindungan terhadap keselamatan jiwa dan raga masyarakat umum dari ancaman bahaya kecelakaan lalu lintas, kecelakaan kerja, penyakit, berkurangnya pendapatan karena pensiun, berkurangnya kemampuan kerja karena usia lanjut.

D. Asuransi Kendaraan Roda Empat

a. Pengertian Asuransi Kendaraan Roda Empat

Untuk asuransi kendaraan bermotor, Dewan Asuransi Indonesia telah mengeluarkan kondisi standar asuransi kendaraan bermotor yang berlaku di seluruh Indonesia dan mengikat semua perusahaan asuransi anggota Dewan Asuransi Indonesia.

Risiko kecelakaan yang mungkin menimpa kendaraan bermotor berasal dari luar maupun dalam. Berasal dari luar misalnya ditabrak oleh kendaraan lain, dirusak atau dibakar oleh orang, karena banjir, topan badai

dan sebagainya. Bersumber dari dalam karena kesalahan, kelalaian, atau kesengajaan pengemudi, misalnya menabrak kendaraan lain, menabrak orang, menabrak rumah penduduk, jatuh kejurang, terbakar dan lain-lain.

Risiko-risiko tersebut bukan hanya menimbulkan kerugian *financial* tetapi juga tanggung jawab terhadap pihak lain yang dirugikan. Menurut ketentuan KUHP bahwa pemilik kendaraan bertanggung jawab terhadap pihak lain yang dirugikan karena kendaraannya kesalahan/kelalaiannya atau kesalahan/kelalaian sopir yang mengemudikan kendaraan tersebut.³⁸

b. Subjek dan Objek Asuransi Kendaraan Bermotor

1) Subjek Asuransi Kendaraan Bermotor

Dalam dunia hukum perikatan, orang (*person*) berarti pembawa hak, yaitu sesuatu yang mempunyai hak dan kewajiban disebut subjek hukum. Subjek hukum terdiri dari manusia dan badan hukum dengan tidak memandang agama, kebudayaan dari lahir sampai meninggalnya seseorang. Sebagai pembawa hak, manusia mempunyai hak-hak dan kewajiban untuk melakukan tindakan hukum.³⁹

Subjek dalam perjanjian asuransi kendaraan bermotor ada ketika terjadinya kesepakatan para pihak. Pihak-pihak yang terlibat dalam asuransi kendaraan bermotor adalah :

- a. Penanggung, yaitu setiap badan atau lembaga yang menerima pelimpahan risiko dari tertanggung disebut perusahaan asuransi.

³⁸ H. Abbas Salim, *Op.Cit*, hlm. 92-93

³⁹ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta 1992, hlm. 85

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- Tertanggung, yaitu perorangan, kelompok, orang/lembaga, badan hukum termasuk perusahaan atau siapapun yang dapat menderita kerugian. Dalam perjanjian asuransi kendaraan bermotor yang menjadi pihak penanggung adalah PT Asuransi Indrapura Cab. Bandar Lampung, sedangkan pihak tertanggung adalah PT Batavia Prosperindo Finance (BPF).

2) Objek Asuransi Kendaraan Bermotor

Pada asuransi kendaraan bermotor yang menjadi objek asuransi adalah kendaraan bermotor yang diasuransikan, yang tergolong dalam benda berwujud dan bergerak yang mempunyai nilai ekonomis. Pada benda asuransi melekat pula hak subjektif yang merupakan hak dalam bentuk tidak berwujud, karena benda asuransi dapat rusak, hilang, atau berkurang nilainya. Hak subjektif ini disebut kepentingan. Dalam asuransi hak subjektif ini dapat menjadi objek asuransi, objek asuransi ini disebut pokok asuransi antara lain⁴⁰

a) Benda asuransi

Benda asuransi adalah benda yang menjadi objek perjanjian asuransi, yang berupa harta kekayaan yang mempunyai nilai ekonomi yang dapat dihargai dengan sejumlah uang. Contohnya gedung, rumah, kapal, kendaraan bermotor.

b) Saat Kepentingan

⁴⁰ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit*, hlm. 87-99

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saat kepentingan ialah Harus Ada Apabila orang atau badan hukum melakukan perjanjian asuransi berarti memiliki kepentingan, baik bagi dirinya ataupun bagi pihak ketiga.

c) Jumlah yang Diasuransikan

Jumlah yang dipakai sebagai ukuran untuk menentukan jumlah ganti kerugian yang wajib dibayar oleh penanggung dalam suatu asuransi kerugian.

d) Nilai Benda Asuransi

Nilai benda asuransi dapat berubah-ubah dari waktu ke waktu tergantung pada sifat dan keadaan benda tersebut. Nilai benda pada waktu diadakan asuransi berbeda dengan nilai benda pada waktu terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian.

e) Premi

Premi adalah salah satu unsur penting dalam asuransi karena merupakan kewajiban utama yang wajib dipenuhi oleh tertanggung kepada penanggung, dan merupakan syarat mutlak untuk menentukan perjanjian asuransi dapat dilaksanakan atau tidak.

Kriteria premi adalah sebagai berikut:

- 1) dalam bentuk sejumlah uang;
- 2) dibayar lebih dahulu oleh tertanggung;
- 3) sebagai imbalan pengalihan risiko;
- 4) dihitung berdasarkan persentase terhadap nilai risiko yang dialihkan

c. Polis

Polis adalah akta tertulis yang menyatakan telah terjadi perjanjian asuransi antara pihak penanggung dan pihak tertanggung yang berisi syarat dan ketentuan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Sebagai alat bukti tertulis yang tercantum dalam polis harus jelas tidak boleh mengandung kata-kata atau kalimat yang memungkinkan perbedaan penafsiran sehingga mempersulit tertanggung dan penanggung merealisasikan hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam pelaksanaan asuransi.

Jika kata sepakat merupakan dasar dan landasan dalam melakukan perjanjian asuransi, kemudian perjanjian pertanggungan tersebut harus dilengkapi dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi agar terciptanya sebuah akta yang disebut polis.⁴¹

Syarat-syarat polis asuransi kendaraan bermotor secara umum adalah:

1. Hari dan tanggal serta tempat dimana asuransi kendaraan bermotor diadakan.
2. Nama tertanggung yang mengasuransikan kendaraan bermotor untuk diri sendiri atau untuk kepentingan pihak ketiga.
3. Keterangan yang jelas mengenai kendaraan bermotor yang diasuransikan terhadap bahaya (risiko) yang ditanggung.
4. Jumlah yang diasuransikan terhadap bahaya (risiko) yang ditanggung.
5. Evenemen-evenemen penyebab timbulnya kerugian yang ditanggung oleh penanggung.

⁴¹ Sri Rejeki Hartono, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm, 5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sintang
Syarif Kasim Riau

6. Waktu asuransi kendaraan bermotor mulai berjalan dan berakhir yang menjadi tanggungan penanggung.
7. Premi yang dibayar oleh tertanggung.
8. Janji-janji khusus yang diadakan antara penanggung dan tertanggung.

Dalam polis standar asuransi kendaraan bermotor selain ketentuan mengenai risiko yang ditanggung dan risiko yang tidak ditanggung, dimuat juga syaratsyarat khusus tersebut sebagai berikut:

- a. Wilayah negara berlakunya asuransi kendaraan bermotor.
- b. Pembayaran premi.
- c. Pemberitahuan kecelakaan, tindakan pencegahan, tuntutan dari pihak ketiga, tuntutan pidana terhadap tertanggung.
- d. Kerugian, ganti kerugian, asuransi rangkap, laporan tidak benar, subrogasi Pasal 284 KUHD, dan hilangnya hak ganti kerugian.
- e. Berakhirnya asuransi kendaraan bermotor.

Perjanjian asuransi kendaraan bermotor pada PT Asuransi sinarmas pekanbaru semua kesepakatan dan ketantuan-ketentuan mengenai tanggung jawab penanggung termuat dalam polis. Sehingga apabila kendaraan bermotor roda empat yang dipertanggungkan terjadi akibat dari evenemen, maka pihak tertanggung dapat mengajukan klaim kepada PT Asuransi sinarmas pekanbaru.

d. Berakhirnya Asuransi

Pada perjanjian asuransi umumnya asuransi berakhir dikarenakan⁴²

⁴² Abdulkadir Muhammad, *op cit*, hlm. 133-135

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Jangka Waktu Berlaku Sudah Habis

Pertanggungan biasanya diadakan untuk jangka waktu tertentu yang ditentukan dalam polis. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang tidak mengatur secara tegas tentang tenggang waktu pertanggungan. Asuransi biasanya diadakan untuk jangka waktu tertentu, misalnya 1 tahun dalam asuransi kebakaran dan asuransi kendaraan bermotor. Ada juga asuransi yang diadakan untuk jangka waktu 10 tahun pada asuransi jiwa. Jangka waktu asuransi tersebut ditetapkan dalam polis. Apabila jangka waktu yang ditetapkan itu habis maka asuransi berakhir.

2. Perjalanan Berakhir

Selain dari jangka waktu tertentu, asuransi dapat diadakan berdasarkan perjalanan, misalnya asuransi diadakan untuk perjalanan kapal dari pelabuhan panjang ke pelabuhan tanjung priok. Apabila kapal tiba di pelabuhan maka asuransi berakhir. Asuransi berdasarkan perjalanan ini umumnya diadakan untuk asuransi pengangkutan baik barang maupun penumpang.

E. Asuransi Dalam Islam

Asuransi dalam pandangan islam memberi perlindungan ketenangan rasa aman dan bebas dari rasa takut, seperti yang tersebut dalam Qur'an surah Quraaisy (106) : 4,

اللَّذِي أَطْعَمَهُم مِّنْ جُوعٍ وَءَامَنَهُم مِّنْ خَوْفٍ
yaitu “Dialah Allah yang mengamankan mereka dari ketakutan.”⁴³

Asuransi atau takafful dalam pengertian muamalah adalah saling memikul

⁴³ Wirdayaningsih, Dkk, *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia*, Jakarta:Kencana 2005, hlm 17

risiko diantara sesama orang sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas risiko yang lainnya.

Sebagaimana yang telah diperintahkan Allah Swt dalam Al-Qur'an untuk saling bekerja sama untuk bantu membantu terdapat dalam Qs. Al-Maidah (5) : 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : *“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”*. Qs. Al-Maidah (5) : 2

Asuransi timbul karena kebutuhan manusia, Bahwa dalam mengarungi hidup dan kehidupan ini, manusia selalu dihadapkan kepada sesuatu yang tidak pasti, yang mungkin menguntungkan, tetapi mungkin pula sebaliknya. Manusia mengharapkan keamanan atas harta benda mereka, mengharapkan kesehatan dan kesejahteraan tidak kurang suatu apapun, namun manusia hanya dapat berusaha, tetapi tuhan Yang Maha Kuasa yang menentukan segalanya. Oleh karena itu, setiap insan tanpa kecuali di alam fana ini selalu menghadapi berbagai risiko yang merupakan sifat hakiki manusia yang menunjukkan ketidak berdayaannya dibandingkan Sang Maha Pencipta. Kemungkinan menderita kerugian yang dimaksud risiko.

a. Prinsip-prinsip Asuransi

Dalam dunia asuransi terdapat lima prinsip dasar yang harus dipenuhi, yaitu :

a. Prinsip adanya kepentingan (*Insurable Interest*),

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak untuk mengasuransikan, yang timbul dari suatu hubungan keuangan, antara tertanggung dengan yang diasuransikan dan diakui secara hukum.

- b. Prinsip itikad baik (*The Utmost Good Faith*),

Utmost good faith secara sederhana bisa diterjemahkan sebagai “niat baik”. Dalam hal ini yang dimaksud adalah dalam menetapkan kontrak atau persetujuan, sudah seharusnya dilakukan semata-mata berlandaskan dengan niatan baik. Dengan demikian, tidak dibenarkan jika kemudian baik dari pihak tertanggung maupun pihak penanggung menyembunyikan suatu fakta yang bisa mengakibatkan timbulnya kerugian bagi salah satu pihak diantara keduanya. Prinsip semacam ini sebenarnya berlaku dalam segala bentuk perjanjian maupun persetujuan (Farodis, 2014:29-30).⁴⁴

- c. Prinsip ganti rugi seimbang (*principle of Indemnity*),

Prinsip ini menjelaskan bahwa dalam suatu perjanjian asuransi, apabila seorang tertanggung menderita kerugian finansial yang diakibatkan oleh risiko tertentu yang dijamin perusahaan asuransi benar-benar terjadi, maka tertanggung akan mendapatkan ganti rugi sebesar kerugian yang dideritanya. Ganti rugi yang diderita perusahaan asuransi, didasarkan kepada kesepakatan antara dua belah pihak yang dilakukan melalui beberapa cara meliputi :

- a. Membayarkan secara tunai jumlah kerugian yang diderita.

⁴⁴ Farodis, *op cit*, 29-30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Memperbaiki objek pertanggungan yang mengalami kerusakan.
- c. Mengganti dengan barang yang sama.
- d. Membangun kembali obyek pertanggungan yang rusak.
- e. Prinsip subrogasi (*Subrogation*),

Hak penanggung yang telah memberikan ganti rugi kepada tertanggung untuk menuntut pihak lain yang mengakibatkan kepentingan asuransinya mengalami kerugian. Prinsip subrogasi sangat berkaitan erat dengan indemnity, karena pihak asuransi hanya memperoleh ganti rugi dari pihak ketiga sesuai dengan yang diberikan kepada tertanggung. Oleh karena itu, prinsip subrogasi tidak berlaku pada asuransi yang tidak memakai indemnity seperti yang disebabkan oleh kecelakaan atau kematian.

- d. Prinsip kontribusi (*contribution*)

Prinsip kontribusi merupakan bagian dari konsekuensi logis prinsip indemnity. dalam prinsip semacam ini, penanggung memiliki hak otoritas guna mengajak penanggung-penanggung lain yang memiliki kepentingan serupa untuk turut andil dalam membayar ganti rugi kepada pihak tertanggung, meskipun jumlah nominal masing-masing penanggung tidak lantas harus sama. Hal tersebut bisa terjadi apabila pihak tertanggung, pada saat bersamaan, mempertanggungkan suatu objek atau benda atas suatu risiko yang sama kepada beberapa penanggung atau pihak perusahaan asuransi. (Farodis, 2014: 36-37).⁴⁵

⁴⁵ Ibid, hlm, 36-37

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

b. Unsur-Unsur Asuransi

Berdasarkan definisi mengenai asuransi, terdapat empat unsur yang terkandung dalam asuransi, yaitu :

1. Pihak tertanggung (insured) yang berjanji akan membayar uang premi kepada pihak penanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur.
2. Pihak penanggung (insure) yang berjanji akan membayar sejumlah uang atau santunan kepada pihak tertanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur apabila terjadi sesuatu yang mengandung unsur hak tak tertentu.
3. Suatu peristiwa (accident) yang tak tertentu (tidak diketahui sebelumnya).
4. Kepentingan (interest) yang mungkin akan mengalami kerugian karena peristiwa yang tak tertentu.

c. Fungsi Asuransi

Fungsi asuransi dibagi menjadi tiga, yaitu :

1. Fungsi utama, terdiri dari pemindahan risiko, pengumpulan dana, dan premi yang seimbang.
2. Fungsi sekunder, merangsang pertumbuhan usaha, keamanan, sehingga tertanggung dapat berkonsentrasi pada usahanya, pencegahan kerugian melalui identifikasi risiko-risiko potensial, pengendalian kerugian untuk meminimalkan kerugian, manfaat sosial mempercepat pemulihan perekonomian dan tabungan (investasi).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Fungsi tambahan, terdiri dari investasi dana dari premi yang berkumpul dan *invisible earnings*.

d. Tujuan Asuransi

1. Untuk memberikan jaminan perlindungan risiko yang diderita suatu pihak.
2. Untuk meningkatkan efiseinsi, karena tidak perlu secara khusus mengadakan pengamanan dan pengawas untuk memberikan perlindungan yang memakan banyak tenaga, waktu, dan biaya.
3. Untuk membantu mengadakan pemerataan biaya, yaitu cukup hanya dengan mengeluarkan biaya untuk premi saja yang jumlahnya sudah tertentu secara tetap saja periode.
4. Untuk dasar pemberian kredit, terutama dalam sistem perkreditan yang dilakukan oleh bank. Bank memerlukan jaminan atau agunan yang diberikan oleh pinjaman uang.
5. Sebagai tabungan, bahkan lebih pada itu karena yang dibayar kepada asuransi akan diterima kembali.
6. Untuk memupuk *earning power* seseorang, badan usaha yang akan digunakan pada waktu terjadi keadaan dimana ia tidak dapat berfungsi.
7. Untuk modal investasi, bagi pihak lain melalui penggunaan dana yang dikapitalisasi oleh asuransi.

Tujuan lainnya yaitu Asuransi meratakan beban kerugian dengan memakai dana-dana yang disumbangkan oleh para anggota kelompok



© Hak cipta milik UIN Suska Riau untuk pembayaran. Jadi asuransi adalah alat pemerataan kerugian. Untuk mengurangi beban ekonomi para anggota kelompok, penanggung juga ikut serta dalam kegiatan pencegahan kerugian. Akan tetapi, tujuan pokok asuransi bukanlah pemerataan ataupun pencegahan kerugian, melainkan mengurangi *uncertainty* (ketidak pastian) yang disebabkan oleh kesadaran kemungkinan terjadinya kerugian.

Asuransi memberikan kepastian kepada masing-masing anggota kelompok itu dengan pemeratakan biaya kerugian. Kontribusi perorangan pada kelompok itu ditentukan berdasarkan ramalan tentang bagian dalam kerugian yang diderita oleh suatu kelompok. Imbalan dari kontribusinya adalah mendapat kepastian bahwa kelompok itu akan memikul kerugian yang dideritanya. Anggota kelompok kerugiannya, sehingga terjadi substitusi ketidak pastian dengan kepastian anggota kelompok membayar premi tertentu sebagai pengganti untuk menghadapi ketidak pastian kemungkinan kerugian besar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru berada pada tingkat puas dalam pelayanan yang diberikan, dengan kisaran angka 35% atau 54% dari total data keseluruhan. Perusahaan mendapat berbagai respon dari nasabah baik respon positif maupun negatif. Perusahaan asuransi selalu melakukan perbaikan terhadap pelayanan dan kinerja bertujuan untuk mencapai kepuasan nasabah dan mempertahankan kepercayaan nasabah dalam menggunakan jasa perusahaan secara berkelanjutan.
2. Pelayanan PT. Asuransi Sinarmas sudah memenuhi kriteria yang jelas dan pelayanan di asuransi sinarmas sudah memuaskan, hanya saja masa perbaikan yang dilakukan oleh perusahaan sedikit lama, dikarenakan banyaknya nasabah yang mengajukan klaim perbaikan.
3. Asuransi Sinarmas sebagai tempat terjadinya transaksi-transaksi yang menjamin risiko terhadap nasabahnya. Dalam hal ini perusahaan tidak lupa akan mementingkan kepuasan nasabahnya. Perusahaan ini mempunyai motto memberikan kepuasan kepada nasabah dan bertanggung jawab terhadap risiko yang akan terjadi.
4. Tinjauan ekonomi syariah tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru pada perbaikan akibat

kecelakaan roda empat, secara umum belum sesuai dengan aturan ekonomi syariah. Dikarenakan asuransi sinarmas Pekanbaru masih memegang prinsip konvensional dan masih melakukan perbaikan dan penyesuaian dengan aturan syariat.

Saran

Berdasarkan uraian dan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang menurut penulis perlu dipertimbangkan oleh beberapa pihak, yaitu:

1. Untuk mencapai terciptanya kepuasan pelanggan asuransi yang lancar berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang juga menunjang tercapainya sasaran pembangunan ekonomi negara, maka kinerja dan pelayanan asuransi sebagai otoritas kepuasan pelanggan harus melakukan koordinasi dengan DSN sebagai dewan pengawas syariah dan otoritas ekonomi negara.
2. Bekerjasama dengan instansi-instansi pemerintah dalam pengontrolan kehalalan, mencegah terjadinya kecurangan, penipuan, dan penjaminan, suatu transaksi yang berlaku di asuransi.
3. Memberikan sebuah sentuhan rohani dan pemahaman dalam bentuk pembinaan kepada nasabah dan masyarakat agar menambah khasanah keilmuan tentang muamalah dalam Islam, sistem ekonomi syariah dan lain-lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

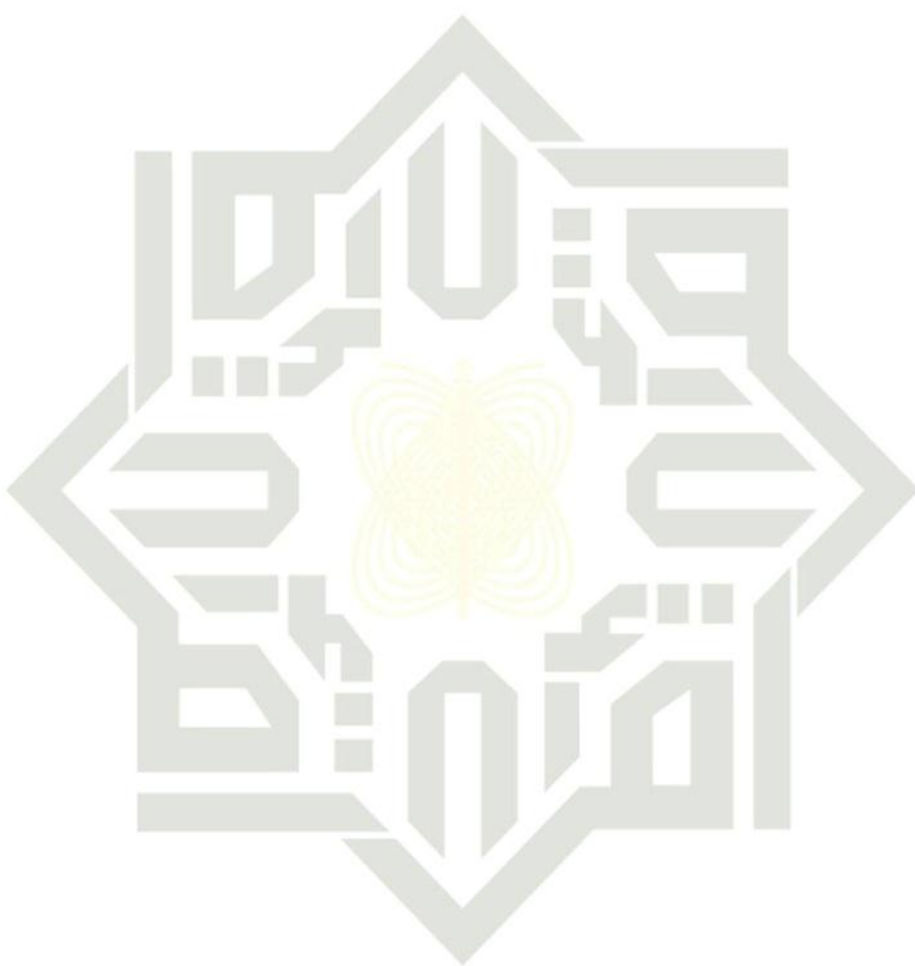
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

1. Al-Qur'an dan terjemahannya, *Departemen Agama RI*. Bandung Diponegoro: 2008
- Al-Bukhari, Abu Abdullah Muhammad bin Ismail, *Ensiklopedia Hadits: Shahih al-Bukhari*, Terj. Masyar dan Muhammad Suhadi, Jakarta : Almahira, Cet. 1, 2011
- Abdulkadir Muhammad Dan Rilda Murniati, *Lembaga Keuangan Dan Pembiayaan*, PT Citra Aditya Bakti, 2004
- Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam 2*, (Pekanbaru: Al Mujtahadah Press, 2014) Cet. 1
- Basu Swastha & Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2000.
- C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1992
- H. Abbas Salim, *Asuransi Dan Manajemen Resiko*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1998
- Kotler, Philip, *Cara Mengukur Kepuasan Nasabah*, Gramedia Jakarta, 2012
- Leading Through Inovation, Annual Report, *Asuransi Sinarmas*, 2009
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2001
- Mamduh M. Hanafi, *Manajemen Risiko*, Tangerang Selatan, Edisi 1 Cet 8 2012
- M Nur Rianto Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung : ALFABETA, Cv 2012
- Nurnasrina, *Perbankan Syariah 1*, (Pekanbaru: Suska Pres, 2012)
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Jakarta: Ghalia Indonesia. 2002
- Simamora. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002
- Sri Reeki Hartono, *Hukum Asuransi Dan Perusahaan Asuransi*, Sinar Grafika,
- Toto Budisantoso, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta Selembah Empat, 2011)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Hiptono, Fredi, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia, Jakarta, 2003
- Wirdyaningsih Dkk. *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia*. Cet. 3. Jakarta : Kencana, 2005.
- Vilke, William L. *Consumer Behavior*. New York: Third Edition, Jhon Wiley & Sons Inc. 1994



UIN SUSKA RIAU

DOKUMENTASI

© H

Hak Cipta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN GAMBAR KENDARAAN

Gambar 1.3 Mobil TLO



Sumber: PT Asuransi Sinarmas Pekanbaru

Gambar 1.4 Mobil TLO



Sumber: PT Asuransi Sinarmas Pekanbaru

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 1.5 Mobil All Risk



Sumber: PT Asuransi Sinarmas Pekanbaru

Gambar 1.6 Mobil All Risk



Sumber: PT Asuransi Sinarmas Pekanbaru

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 1.7 Mobil All Risk



Sumber: PT Asuransi Sinarmas Pekanbaru

Gambar 1.8 Mobil TLO



Sumber: PT Asuransi Sinarmas Pekanbaru

Gambar 1.1 Formulir Pengajuan Klaim Kendaraan

FORMULIR KAJIAN PENDAHULUAN

1. Nama kelompok			
2. Nama Tim/Instansi			
3. Nama Tim/Instansi			
4. Nama Tim/Instansi			
5. Nama Tim/Instansi			
6. Nama Tim/Instansi			
7. Nama Tim/Instansi			
8. Nama Tim/Instansi			
9. Nama Tim/Instansi			
10. Nama Tim/Instansi			
11. Nama Tim/Instansi			
12. Nama Tim/Instansi			
13. Nama Tim/Instansi			
14. Nama Tim/Instansi			
15. Nama Tim/Instansi			
16. Nama Tim/Instansi			
17. Nama Tim/Instansi			
18. Nama Tim/Instansi			
19. Nama Tim/Instansi			
20. Nama Tim/Instansi			
21. Nama Tim/Instansi			
22. Nama Tim/Instansi			
23. Nama Tim/Instansi			
24. Nama Tim/Instansi			
25. Nama Tim/Instansi			
26. Nama Tim/Instansi			
27. Nama Tim/Instansi			
28. Nama Tim/Instansi			
29. Nama Tim/Instansi			
30. Nama Tim/Instansi			
31. Nama Tim/Instansi			
32. Nama Tim/Instansi			
33. Nama Tim/Instansi			
34. Nama Tim/Instansi			
35. Nama Tim/Instansi			
36. Nama Tim/Instansi			
37. Nama Tim/Instansi			
38. Nama Tim/Instansi			
39. Nama Tim/Instansi			
40. Nama Tim/Instansi			
41. Nama Tim/Instansi			
42. Nama Tim/Instansi			
43. Nama Tim/Instansi			
44. Nama Tim/Instansi			
45. Nama Tim/Instansi			
46. Nama Tim/Instansi			
47. Nama Tim/Instansi			
48. Nama Tim/Instansi			
49. Nama Tim/Instansi			
50. Nama Tim/Instansi			
51. Nama Tim/Instansi			
52. Nama Tim/Instansi			
53. Nama Tim/Instansi			
54. Nama Tim/Instansi			
55. Nama Tim/Instansi			
56. Nama Tim/Instansi			
57. Nama Tim/Instansi			
58. Nama Tim/Instansi			
59. Nama Tim/Instansi			
60. Nama Tim/Instansi			
61. Nama Tim/Instansi			
62. Nama Tim/Instansi			
63. Nama Tim/Instansi			
64. Nama Tim/Instansi			
65. Nama Tim/Instansi			
66. Nama Tim/Instansi			
67. Nama Tim/Instansi			
68. Nama Tim/Instansi			
69. Nama Tim/Instansi			
70. Nama Tim/Instansi			
71. Nama Tim/Instansi			
72. Nama Tim/Instansi			
73. Nama Tim/Instansi			
74. Nama Tim/Instansi			
75. Nama Tim/Instansi			
76. Nama Tim/Instansi			
77. Nama Tim/Instansi			
78. Nama Tim/Instansi			
79. Nama Tim/Instansi			
80. Nama Tim/Instansi			
81. Nama Tim/Instansi			
82. Nama Tim/Instansi			
83. Nama Tim/Instansi			
84. Nama Tim/Instansi			
85. Nama Tim/Instansi			
86. Nama Tim/Instansi			
87. Nama Tim/Instansi			
88. Nama Tim/Instansi			
89. Nama Tim/Instansi			
90. Nama Tim/Instansi			
91. Nama Tim/Instansi			
92. Nama Tim/Instansi			
93. Nama Tim/Instansi			
94. Nama Tim/Instansi			
95. Nama Tim/Instansi			
96. Nama Tim/Instansi			
97. Nama Tim/Instansi			
98. Nama Tim/Instansi			
99. Nama Tim/Instansi			
100. Nama Tim/Instansi			

Formulir Kajian Pendahuluan

Sumber PT Asuransi Sinarmas Pekanbaru

Gambar 1.2 Surat Permohonan Penutupan Asuransi

The image shows a document titled "Surat Permohonan Asuransi simes motor" from PT Asuransi Sinarmas Pekanbaru. The document is a form with various sections for data entry, including personal information, insurance details, and a declaration section. The form is filled out with handwritten text. The sections visible include:

- DATA TERANGSIKUR:** Contains fields for name, address, phone number, and other personal details.
- DEKAT PERTANGGUNGAN:** A section for listing beneficiaries or guarantors.
- KETERANGAN:** A section for providing additional information or explanations.
- CATATAN:** A section for notes or remarks.

 The form is titled "Surat Permohonan Asuransi simes motor" and has a header for "PT Asuransi Sinarmas Pekanbaru".

Sumber PT Asuransi Sinarmas Pekanbaru

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PT. ASURANSI SINARMAS PEKANBARU PADA PERBAIKAN AKIBAT KECELAKAAN KENDARAAN RODA EMPAT DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH*, yang ditulis oleh :

Nama : **ARIANTO**
NIM : 11525104685
Program studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :
Hari / Tanggal : Senin, 25 November 2019
Waktu : 08.00 Wib
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah Dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

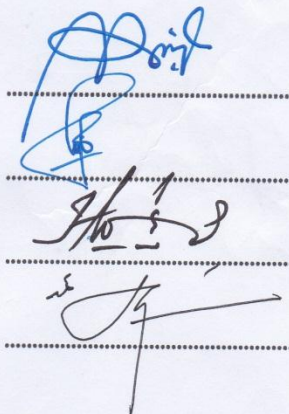
Pekanbaru, 12 Desember 2019 M
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Nurnasrina, SE, M.Si


Sekretaris
Dra. Nurlaili, M.Si

Penguji I
Zuraidah, M.Ag

Penguji II
Dr. H. Muh. Said HM, MA., MM



Kepala Bagian Tata Usaha
Fakultas Syariah dan Hukum



Erni, S.Sos., MM
NIP. 19680226 199103 2 002

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www.jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 – 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

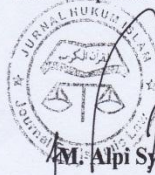
Nama : **ARIANTO**
NIM : **11525104685**
Jurusan : **EKONOMI SYARIAH**
Judul : **TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PT. ASURANSI SINARMAS PEKANBARU PADA PERBAIKAN AKIBAT KECELAKAAN KENDARAAN RODA EMPAT DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH**

Pembimbing : **Dr. H. Magfirah, MA**

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 18 Desember 2019

An. Pimpinan Redaksi



M. Alpi Syahrin, SH., MH., CPL

NIP. 198804302019031010

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor :
Lamp : 1 (satu) rangkap
Perihal : **Nilai Skripsi**

Pekanbaru, 2019

Kepada
Yth.Sdr. Dekan Fakultas Syariah Dan Hukum
UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Denganhormat,

Memenuhi maksud Surat Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau Nomor :Un.04/F.I.1/PP.01.1/587/2019, tanggal 31 Oktober 2019 perihal yang sama pada pokok surat, dengan ini kami kirimkan sebagai berikut :

N a m a : ARIANTÓ
N I M : 11525104685
Jurusan : EKONOMI SYARIAH
Nilai Skripsi : Nilai Angka : 80 Nilai Huruf : A-

Demikianlah untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

W a s s a l a m
Dosen Pembimbing



Dr. H. MAGHFIRAH, MA

Keterangan Nilai :

Nilai A ; Bila Angka Antara 85-100
Nilai A-; Bila Angka Antara 80 - 84
Nilai B+; Bila Angka Antara 75-79
Nilai B; Bila Angka Antara 70-74
Nilai B-; Bila Angka Antara 65-69
Nilai C+; Bila Angka Antara 60-64
Nilai C ; Bila Angka Antara 55-59
Nilai D ; Bila Angka Antara 50-54
Nilai E; Bila Angka Antara 0-49

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

PENELITIAN KELOMPOK

Nama : Arianto

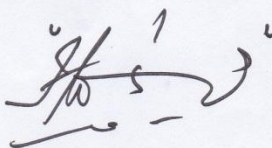
Nim : 11525104685

Jurusan : Ekonomi Syariah

Judul Penelitian Kelompok : "Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Sistem Penjualan pada Usaha Bisnis Busana Muslimah di Toko Rara Hijab Jl. H.R. Soebrantas Komp. Giant Panam"

Pekanbaru, 09 Januari 2018

Pembimbing



Zuraidah, M.Ag

NIP. 19710813 199603 2 001



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون
FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web: <http://fasih.uin-suska.ac.id> E-mail : fsiuhinriau@gmail.com

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/5799/2019
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 16 Juli 2019

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : ARIANTO
NIM : 11525104685
Jurusan : Ekonomi Syariah S1
Semester : IX (Sembilan)
Lokasi : PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
:Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan perbaikan kecelakaan kendaraan roda empat
di PT asuransi sinarmas pekanbaru ditinjau menurut ekonomi syariah

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksanya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan

Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
580712 198603 1 6058

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU

Email : dpmpstp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/24381

TENTANG



032010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F./PP.00.9/5799/2019 Tanggal 16 Juli 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : ARIANTO |
| 2. NIM / KTP | : 11525104685 |
| 3. Program Studi | : EKONOMI SYARIAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PERBAIKAN KECELAKAAN KENDARAAN RODA EMPAT DI PT. ASURANSI SINARMAS PEKANBARU DI TINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH |
| 7. Lokasi Penelitian | : PT. ASURANSI SINARMAS PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 17 Juli 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pincab Asuransi Sinarmas Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- ④ Yang Bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

Proposal dengan judul: **Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Perbaikan Asuransi Kecelakaan Kendaraan Roda Empat Di PT Asuransi Sinarmas Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah**
ditulis oleh saudara :

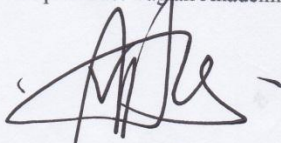
Nama : Arianto
NIM : 11525104685
Program Studi : Ekonomi Syariah

Diseminarkan pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 21 Mei 2019
Narasumber : Devi Megawati, SE.I, ME.Sy


Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kepala Sub. Bagian Akademik



Asfendi, S.Ag, M.Si
NIP. 196109181988031002

Pekanbaru, 27 mei 2019
Narasumber



Devi Megawati, SE.I, ME. Sy
NIP. 198008292006042001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



asuransi
sinarmas

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adil Erguna Ginting
Jabatan : Pimpinan Cabang Pekanbaru

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa yang bersangkutan dibawah ini:

Nama : Arianto
Nim : 11525104685
Program studi : Ekonomi Syariah

Benar nama yang bersangkutan diatas telah melaksanakan kegiatan riset dan pengumpulan data (Wawancara di PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru) untuk bahan skripsi dengan judul: Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Pelayanan PT. Asuransi Sinarmas Pekanbaru Terhadap Perbaikan Akibat Kecelakaan Kendaraan Roda Empat Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 29 Oktober 2019



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Arianto lahir di Desa Kota Baru, pada tanggal 19 Juli 1995 merupakan anak ke empat dari empat bersaudara, lahir dari pasangan ayahanda Kordik dan ibunda Napsiah. Penulis pertama sekali bersekolah di SDN 009 Kota Baru, Batupanjang pada tahun 2003s/d 2009. Setelah menamatkan

sekolah Dasar, penulis melanjutkan pendidikan kejenjang SMPN 1 Rakit Kulim, tahun 2009 s/d 2012

Pada tahun 2012 s/d 2015 penulis melanjutkan sekolah di SMKN 1Kelayang. Selepas masa SMK, penulis melanjutkan studi S1 di UIN SUSKA Riau. Tepatnya di fakultas Syariah dan Hukum dengan jurusan Ekonomi Syariah.

Selama kuliah, penulis mengikuti beberapa organisasi yaitu Fk Massya (Rohis Fakultas), Fkii Asy Syams (Rohis Universitas) dan BEM Universitas. Penulis juga melakukan kegiatan magang pada bulan Agustus s/d September 2017 di PT Asuransi Sinarmas Pekanbaru. Pada Agustus s/d September 2018, penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Bumbung, Kec. Batin Solapan. Pada akhirnya tanggal 25 November 2019 penulis melakukan sidang munasasyah dan menyelesaikan studinya di UIN SUSKA Riau dengan IPK 3.27 predikat sangat memuaskan, dengan gelar sarjana Ekonomi (SE)